

This Page Is Inserted by IFW Operations  
and is not a part of the Official Record

## **BEST AVAILABLE IMAGES**

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images may include (but are not limited to):

- BLACK BORDERS
- TEXT CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES
- FADED TEXT
- ILLEGIBLE TEXT
- SKEWED/SLANTED IMAGES
- COLORED PHOTOS
- BLACK OR VERY BLACK AND WHITE DARK PHOTOS
- GRAY SCALE DOCUMENTS

**IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.**

**As rescanning documents *will not* correct images,  
please do not report the images to the  
Image Problem Mailbox.**

(19)日本国特許庁(JP)

## (12)公表特許公報 (A)

(11)特許出願公表番号

特表平 11-500275

(43)公表日 平成11年(1999)1月6日

| (51)Int. Cl. <sup>6</sup> | 識別記号  | F I       |         |
|---------------------------|-------|-----------|---------|
| H 0 4 N                   | 7/173 | H 0 4 N   | 7/173   |
| G 0 6 F                   | 17/60 | H 0 4 H   | 1/02 F  |
| H 0 4 H                   | 1/02  | H 0 4 M   | 3/00 B  |
| H 0 4 L                   | 12/14 | H 0 4 L   | 11/02 F |
|                           | 12/18 |           | 11/18   |
| 審査請求 未請求 予備審査請求 有         |       | (全 6 5 頁) |         |
|                           |       | 最終頁に続く    |         |

(21)出願番号 特願平8-523832  
 (86)(22)出願日 平成8年(1996)2月9日  
 (85)翻訳文提出日 平成9年(1997)8月11日  
 (86)国際出願番号 PCT/AU96/00058  
 (87)国際公開番号 W096/25006  
 (87)国際公開日 平成8年(1996)8月15日  
 (31)優先権主張番号 PN1069  
 (32)優先日 1995年2月10日  
 (33)優先権主張国 オーストラリア (A U)  
 (31)優先権主張番号 PN2068  
 (32)優先日 1995年3月31日  
 (33)優先権主張国 オーストラリア (A U)

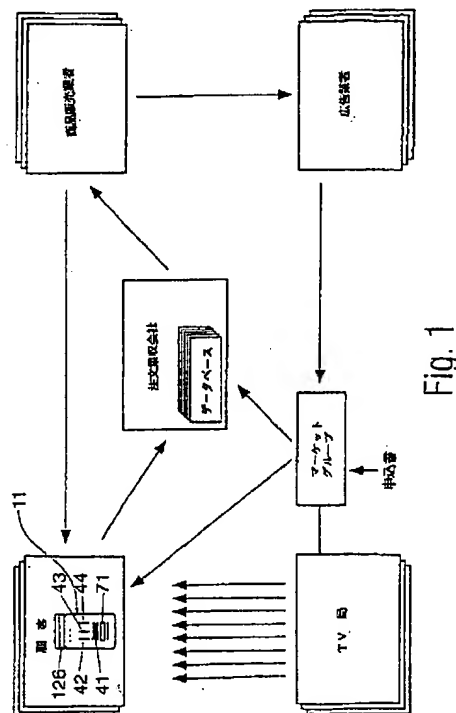
(71)出願人 フレックシーダイアル・プロプライエタリ  
 ・リミテッド  
 オーストラリア国、ビクトリア 3123、イ  
 ースト・ホーソーン、シーエヌアール・ト  
 ウーロンガ・ロード・アンド・トゥーラク  
 ・ロード (番地なし)、ウェブ・アンド  
 ・カンパニー内  
 (72)発明者 ゴスニー、ピーター・ジョン  
 オーストラリア国、ビクトリア 3187、イ  
 ースト・ブライトン、クレスピック・スト  
 リート 33  
 (74)代理人 弁理士 鈴江 武彦 (外4名)

最終頁に続く

(54)【発明の名称】対話式放送システム

## (57)【要約】

顧客が販売業者から商品またはサービスを注文することができる対話式放送システムが提供される。システムは各顧客が地上電話線または他の通信システムを経て呼び集収会社(指示転送手段)へ自動的に呼びを送信するメッセージ装置(11)を有することを必要とし、ここで呼び集収会社は情報を特定の販売業者に提供するように、メッセージ装置(11)から顧客により送信されたデータをプロセスすることができ、それによって販売業者は商品またはサービスを特定の顧客へ供給することができる。システムはまた特定の番組を見るために選択するように放送局に問い合わせを要求するケーブルTV環境にも応用を有する。ケーブルTV提供者のようなテレビジョン局で呼び集収会社(指示転送手段)に呼びを発信するメッセージ装置(11)が設けられる。ケーブルTVサービスを経て各顧客へ選択的に与えられるメニュー選択肢を処理するためにメッセージ装置(11)は信号が送信されることを許容する。メニュー選択肢が一度選択されると、ケーブルTV提供者はテレビジョン番組材料を顧客へ提供することができる。



**【特許請求の範囲】**

(1) 1以上の放送媒体の顧客に対話放送するシステムにおいて、

加入している各顧客は電話ネットワークによって指示を送信するメッセージ装置を与えられ、前記メッセージ装置は、顧客により付勢されるとき少なくとも1つの特定された電話番号を自動的にダイヤルし、指示転送手段により回答されたとき顧客識別コードを電話ネットワークによって指示転送手段へ送信することができ、

前記指示転送手段は顧客識別データを、前記識別データの受信に応答して、1以上の提供者へ転送するように構成されており、

所定の前記顧客が特定の提供者へ特定の指示を与えることを所望したならば、放送装置は前記放送媒体にわたって前記顧客に放送し、前記放送媒体を経て前記顧客が特定の時間内の特定化された方法でメッセージ装置を付勢するように誘導し、

特定の顧客が前記付勢を行うならば、前記指示転送手段がデータベースに記憶されている複数の可能な特定の指示のうち顧客により目的とされている指示を前記付勢時間から少なくとも部分的に決定し、対応する顧客と指示識別データを特定の提供者へ送信する注文システム。

(2) 商品またはサービスの売り主である複数の提供者が存在し、特別な指示は特別の提供者により提供され紹介時間に放送者により広告される特別の商品またはサービスを供給する前記顧客による注文である請求項1記載のシステム。

(3) 1つの特別の指示および特別の方法に対応する1つの指示が存在し、ここで前記特別な方法はメッセージ装置上での単一の付勢手段の動作であり、この装置は識別コードを前記指示転送手段へ転送させる請求項1または2記載のシステム。

(4) 複数の特別な付勢方法が存在し、メッセージ装置上にはそれぞれ固有の識別コードを有する対応する複数の付勢手段が存在し、それによってそれぞれが動作されたとき、これは固有のコードを前記指示転送手段に送信する請求項3記載のシステム。

(5) 前記複数の付勢手段は“クレジットカードによる支払い”を指示するよう

にコード化された付勢手段識別を含んでいる請求項4記載のシステム。

(6) 前記複数の付勢手段は“送金”を指示するようにコード化された付勢手段識別を含んでいる請求項4記載のシステム。

(7) 前記複数の付勢手段は“請求された情報のみ”を指示するようにコード化された付勢手段識別を含んでいる請求項4記載のシステム。

(8) それぞれの前記メッセージ装置において、

前記顧客識別コードを記憶するメモリ手段と、

少なくとも前記1つの特定された電話番号を自動的にダイヤルする通信装置と

、  
個人が前記通信装置を付勢することができるメッセージ開始手段と、

前記顧客識別コードと、前記指示識別コードの前記指示転送手段による受信を  
確証するための確証手段と、

前記メモリ手段、前記通信手段、前記メッセージ開始手段、前記確証手段と相互接続されている処理手段とを具備しており、それによってシステムの使用を必要とする顧客は前記メッセージ開始手段を付勢することができ、前記メッセージ装置は自動的に前記通信装置を付勢し、前記通信装置は前記特定された電話番号を呼び、前記メモリ手段から前記顧客識別コードを中継し、前記確証手段を付勢するために前記指示転送手段から与えられた承認信号を処理し、それに続いて呼びを終了し、これらの全ては前記顧客による介入を必要としない注文システム。

(9) 前記メッセージ装置はそこに挿入して掃引されたカードから情報データを読取るための掃引カード読取り装置を含んでおり、ここで前記情報はメモリ手段に記憶され、前記指示転送手段に伝送され、それによってさらに前記指示転送手段への情報の確証を許容する請求項8記載のシステム。

(10) 前記指示転送手段は前記顧客識別コードを処理するためのコンピュータと、前記コンピュータにより前記顧客識別コードに一致されることができる顧客の詳細を含んだデータベースとを具備しており、それによって前記特別な提供者へ詳細を提供する請求項1記載のシステム。

(11) 前記指示転送手段は多量の同時的な呼びを管理するためのなだれ処理装置に接続されている請求項1記載のシステム。

(12) 顧客により商品またはサービスを注文するシステムにおいて、

加入している各顧客は電話ネットワークによって指示を送信するメッセージ装置を与えられ、前記メッセージ装置は、顧客により付勢されるとき少なくとも1つの特定された電話番号を自動的にダイヤルし、特定の電話番号が回答されたとき顧客識別コードと、購入される商品またはサービスの識別コードを電話ネットワークによって前記メッセージ装置に接続されている指示転送手段へ送信することができ、

前記指示転送手段は顧客識別データと、購入される商品またはサービスの識別データの受信に応答して、それらを1以上の適切な提供者へ転送するように構成されており、

前記商品またはサービスは1以上の提供者により前記顧客へ提供されることができる注文システム。

(13) 前記各メッセージ装置において、  
前記顧客識別コードを記憶するメモリ手段と、

少なくとも前記1つの特定された電話番号を自動的にダイヤルする通信装置と

、  
個人が前記通信装置を付勢することができるメッセージ開始手段と、

前記顧客識別コードと、購入される商品またはサービスの識別コードの前記指示転送手段による受信を確認するための確認手段と、

前記メモリ手段、前記通信手段、前記メッセージ開始手段、前記確認手段と相互接続されている処理手段とを具備しており、それによってシステムの使用を必要とする顧客は前記メッセージ開始手段を付勢することができ、前記メッセージ装置は自動的に前記通信装置を付勢し、前記通信装置は前記少なくとも1つの特定された電話番号を呼び、前記メモリ手段から前記顧客識別コードを中継し、購入される前記商品またはサービスの識別コードの受信後、前記確認手段を付勢するために前記指示転送手段から与えられた承認信号を処理し、それに続いて呼びを終了し、これらの全ては前記顧客による介入を必要としない請求項12記載の注文システム。

(14) 前記メッセージ装置はそこに挿入して掃引されたカードから情報データを読取るための掃引カード読取り装置を含んでおり、ここで前記情報データはメモリ手段に記憶され、前記指示転送手段に伝送され、それによって前記顧客によ

る購入が有効である複数の可能な商品またはサービスの1つを特定する請求項12または13記載のシステム。

(15) 不正使用禁止カードが前記掃引カード読取り装置を通して掃引されることを必要とされ、そこからのデータは前記メモリに記憶され、前記顧客による非不正使用を通知するために前記指示転送手段へ送信される請求項14記載のシステム。

(16) 前記メモリ手段は、多数の掃引カードからのデータを記憶し、それぞれの前記識別転送手段へのデータを送信するように構成され、それによって多数の商品またはサービスは前記顧客によって前記指示転送手段へ1度呼びを行うことにより注文されることができる請求項14または15記載のシステム。

(17) 前記メッセージ装置はバーコードの情報データを読み取るためのバーコード読取り装置を含んでおり、前記情報データはメモリ手段に記憶され、前記指示転送手段に送信され、前記顧客識別コードは前記顧客による購入が有効である複数のうち1つの可能な商品またはサービスを特定する請求項12または13記載のシステム。

(18) 前記指示転送手段は前記顧客識別コードを処理するためのコンピュータと、前記コンピュータにより前記顧客識別コードに整合されることができる顧客の詳細を含んでいるデータベースを具備しており、それによって前記特定化された提供者に詳細を提供する請求項12記載のシステム。

(19) 前記指示転送手段は多数の同時的な入来呼びを処理するための集中量処理装置に接続されている請求項12記載のシステム。

(20) 前記システムは料金支払のためのものであり、ここで掃引カードは支払われる異なった瞬時量のデータを提供するために設けられ、前記提供者は請求書提供者である請求項16記載のシステム。

(21) 対話式オンライン放送システムにおいて、

前記システムの送信放送局から送信される送信された制御信号によって特別の特定化された放送プログラム送信を受信するように選択的に付勢されることができ、複数の放送顧客セットが存在し、

前記制御信号は各顧客セットに特別であり、前記システムはデータを電話ネッ

トワークにわたって送信するため各顧客セットに別々のメッセージ装置を有し、前記メッセージ装置は顧客により付勢されるとき自動的に少なくとも1つの特定の電話番号をダイヤルし、電話ネットワークにわたって顧客識別コードを指示転送手段へ送信し、

前記指示転送手段は前記送信放送局と相互作用し、顧客識別コードにより識別されるとき前記特別な制御信号が放送送信に適用されることを許容し、このように識別された顧客セットはこの顧客セット用のメニュー放送送信を受信することができ、前記メッセージ装置は前記メニュー放送送信のメニュー選択肢の処理を許容し、選択されたメニュー選択肢をさらにメニュー選択送信または最終的なメニュー選択肢の選択を許容する前記識別転送手段へ中継する使用者入力手段を具備し、前記識別転送手段は選択されたメニュー選択肢を前記送信放送局へ通過し、代りに識別された顧客セットが使用者限定放送送信を受信することを許容する対話式オンライン放送システム。

(22) 前記放送システムはテレビジョンシステムである請求項21記載のシステム。

(23) 前記メッセージ装置は、

前記顧客識別コードを記憶するメモリ手段と、

少なくとも前記1つの特別な電話番号を自動的にダイヤルする通信装置と、

顧客が前記通信装置を付勢することができるメッセージ開始手段と、

前記メモリ手段、前記通信手段、前記メッセージ開始手段、前記使用者入力手段と相互接続されている処理手段とを具備しており、それによってシステムの使用を必要とする顧客は前記メッセージ開始手段を付勢することができ、前記メッセージ装置は自動的に前記通信装置を付勢し、前記通信装置は前記少なくとも1つの特定された電話番号を呼び、前記メモリ手段から前記顧客識別コードを中継

し、その後、放送局は特定の情報を顧客の顧客セットへ送信し、前記使用者入力手段は前記顧客セットにより受信される選択肢の選択を行うように動作されることができ、ここで一度選択されると、前記送信放送局は選択された選択肢を前記顧客セットへ中継することができる請求項21または22記載のシステム。



## 【発明の詳細な説明】

## 対話式放送システム

## 〔技術分野〕

本発明は対話式放送、特にケーブルまたは衛星放送を経て放送および買物を行うための放送局面に関するがそれに限定されない。

## 〔発明の技術的背景〕

過去 10 年間、顧客を目的とする種々の競争技術の利用が行われることによって、一般の顧客が商品またはサービスを選択し購入し、迅速にその代金を支払い商品入手するための迅速で価格が効率的であり信頼性のある方法が開発され実行されている。これらの問題の解決策ができる限り迅速に行われるように全般的な流通システムが構成され、遅延、価格、非効率を減少するために再構成されている。

企業および政府でさえも選択および需要の増加に適応するため流通システムを簡単にし能率化する競争を強いられている。

開発下で問題となる技術は“情報の超ハイウェイ”であり、これはあらゆる顧客に多大な選択とフレキシブル性を与える潜在能力を有する非常に高容量の光ファイバケーブルである。

支払い TV と無料空中放送 TV 局およびネットワークは日常の激化する競争の実情に直面している。過去の市場および市場シェアは変化しつつあるが無料空中放送 TV には良好ではない。支払い TV は従来よりも顧客により多くの選択を与えるが、それは対価を支払うときのみである。支払い TV は市場または市場セグメントに到達することにおいてより多くの選択を広告主に提供するが、それは対価が必要である。

しかし、これらの発展にもかかわらず、顧客は未だに選択手段をもたず、即ち、顧客が商品の入手を希望するならば、店へ行かなければならない。さらに、顧客は少なくとも今後 3 年以上はそうしなければならないであろう。

市場取引における現在の方法のさらに多くの欠点は以下の質問を尋ねることによって明白になるであろう。

－商品の購入場所を顧客に知らせるために広告主が支払（支払い続ける）わなければならない金額はどの程度であるか？

－あらゆる店舗で、常に商品（および宣伝用の手段）の存在を維持するために商品の販売業者が要する価格はどの程度であるか？

－現存の流通システムおよびその方法を維持するために商品の販売業者が要する金額はどの程度であるか？

－顧客がカードを挿入し、バーコードを操作し、ボタンを押しさえすれば、商品が24時間後に配達されるならば、顧客は自宅またはその他のあらゆる場所から注文をするための注文またはメッセージ装置を使用する頻度はどの程度であると想定するか？

－このような注文ユニットまたはメッセージ装置が顧客にとって利用可能であるならば、その利用度および使用度は顧客の“通常の”購入方法とその頻度によどのような影響を及ぼすと想定するか？

－商品の販売業者がその商品の20%を直接顧客に配達するならば、販売業者が節約できる金額はどの程度であるか？

－商品の販売業者が注文後24時間で商品の20%を直接顧客に配達するならば、販売業者はどの程度の臨時利益が得られるか？

－このようなシステムへアクセスするために商品の販売業者はどの程度の価格を支払わなければならないと想定されるか？

－広告業者またはその顧客が各メッセージ装置から自動的に、正確なターゲットと、注文に関する瞬時の応答と、十分な測定可能なフィードバックをアクセスする価値は何であるか？

－広告業者がこのようなシステムの顧客および位置データベースについての情報をアクセスする価値は何であるか？

－無料空中放送TVが週に5日午後10時から午前6時まで時間帯に臨時の収益を得る価値は何であるか？

－このようなシステムが無料空中放送TVネットワークに提供する競争力はどの程度であると想定されるか？

－ケーブルまたは衛星TV放送システムのような対話式オンライン放送システム

に対して幾つかの提案が存在する。このようなシステムは通常、需要されている所望のプログラムを選択し、または特定の要求のためにTV放送局と対話するために、使用者対話に対して与えられる。全ての既知のケースでは、複雑で高価な電子処理装置が放送TV局だけでなく、TV受信セットが位置されるそれぞれ個人の場所でも必要とされる。

さらに、今日まで、自動的な方法によって必要な商品またはサービスの電話注文するのに便利は方法は存在しない。商品またはサービス注文の唯一の実際的方法は専用の電話呼びを行い、口頭で注文を行うことである。このようにして、注文に関する十分な詳細が迅速に送られることができる。

#### [発明の要約]

本発明の目的は前述の従来技術のシステムの1以上の欠点を克服することである。

それ故、本発明の第1の広い見地にしたがって、1以上の放送媒体の顧客へ対話式放送するためのシステムが与えられ、それにおいて、

それぞれ加入している前記顧客には電話ネットワークによって指示を送信するためのメッセージ装置が与えられ、前記メッセージ装置は、顧客により付勢されたとき少なくとも1つの特定された電話番号で自動的にダイヤルし、指示転送手段により回答されたとき、電話ネットワーク上で顧客識別コードを指示転送手段へ送信することができ、

前記指示転送手段は、前記顧客識別コードの受信に応答して顧客識別データを1以上の提供者へ送信するための手段であり、

放送装置は、顧客が特定の提供者へ特別な指示を与えることを所望するならば、放送媒体を介して前記顧客が特定の時間内で特定された方法によりメッセージ装置を付勢するように導くために、前記放送媒体によって前記顧客に放送し、

特定の顧客が前記付勢を行ったならば、前記指示転送手段は前記付勢時間から、データベースに記憶された複数の可能な特定された指示のうち顧客に意図されたものを少なくとも部分的に選択し、対応する顧客と指示識別データを特定された提供者へ伝送する。

好ましい実施形態では、商品またはサービスの販売業者である複数の提供者が

存在し、指示は、特定の提供者により与えられ、案内時間に放送装置により広告される特定された商品またはサービスを提供するための前記顧客による注文である。

ただ1つだけの特定された指示および例えばメッセージ装置上の1つのボタンを押す等の1つの対応する特定された方法が存在してもよい。しかしながら、好ましくは付勢についての複数の特定された方法が存在し、これはメッセージ装置上の複数のボタンにより行われ、メッセージ装置は前記顧客識別コードに加えて付勢方法識別コードを送信する。

異なった指示が付勢の各特定化された方法に関連されてもよい。例えば、“クレジットカードによる支払い”、“送金”、“自由試用”または“請求された情報のみ”等の異なった購入方法が指示されてもよい。

メッセージ装置は、顧客識別コードをメッセージ装置へ与えるために前記付勢を行う前に、顧客による識別カードの掃引のためのカード読取り装置を具備している。識別カードは代わりにまたは付加的に、放送装置の識別装置等のメッセージ装置により送信される権限付与情報を含んでおり、それによって顧客には複数のこのような識別カードが発行され、メッセージ装置を付勢するときに案内を発生する放送装置（例えばTVチャンネル）に対応するカードを使用する。

指示転送手段は、多数の同時に入来する呼びを処理するための集中的処理装置と共に、コンピュータおよび、関連するデータベースとを具備してもよい。

それ故、本発明のさらに広い観点にしたがって、顧客により商品またはサービスを注文するためのシステムが与えられており、ここで

加入している前記各顧客には、電話ネットワークによって指示を送信するためのメッセージ装置が与えられており、前記メッセージ装置は顧客により付勢されるとき、少なくとも1つの特定された電話番号を自動的にダイヤルすることができ、特定の電話番号が回答されたとき、顧客識別コードと、購入される商品またはサービスの識別コードを電話ネットワークによって、前記メッセージ装置に接続される指示転送手段へ送信することができ、

前記指示転送手段は、顧客識別データと、購入される商品またはサービスの識別コードの受信に応答して、それらを1以上の適切な提供者に転送するように構

成され、

ここで、前記商品またはサービスは1以上の前記提供者によって前記顧客へ与えられることができる。

このような環境では、システムおよび方法はピザショップの食品品目等の商品を購入するために実行される。この場合、顧客識別コードだけではなく、ハワイアンピザ、極上ピザ、家庭用サイズのピザ等の特定のタイプの注文を特有的に示したコードも送信される。このような商品の小売人は特定の選択された商品を識別するためメッセージ装置を通して処理されることができる磁気掃引カードを顧客に無料で提供する。代わりに、メッセージ装置はいくつかのバーコード読取り装置またはその他のコード読取り装置を有してもよく、これは顧客により所有される印刷画像上で光学的に情報を走査することができる。このようにして、供給される特定の商品またはサービスに関する広告は新聞で行われることができる。顧客は例えば印刷された画像中の印刷されたバーコード上でバーコード読取りワンドを移動させる等によりメッセージ装置により印刷画像が処理されるように構成することを必要とし、それによって必要な商品またはサービスのタイプを特別に限定する。

さらに、前述の説明は銀行口座サービスなどの特定のサービスを行う使用法でも応用できる。

本発明のさらに広い観点では、対話式オンライン放送システムが提供されてもよく、ここでは複数の放送顧客セットが存在し、これは前記システム中の送信放送局から発信される送信制御信号による特別の特定化された放送プログラム送信を受信するように選択的に付勢されることができ、

前記制御信号は各顧客セットに対して特有であり、前記システムは電話ネットワークによってデータを送信するための各顧客セットで別々のメッセージ装置を有しており、前記メッセージ装置は顧客により付勢されるとき少なくとも1つの特定された電話番号を自動的にダイヤルし、電話ネットワークによって顧客識別コードを指示転送手段へ送信することができ、

前記指示転送手段は顧客識別コードにより識別されるとき前記特有の制御信号が放送送信へ供給されることを許容するために前記送信放送局と対話し、ここで

このように識別される顧客のセットはこの顧客セットに対するメニュー放送送信を受信することができ、前記メッセージ装置は、前記メニュー放送送信のメニュー選択の調整を許容し、前記識別転送手段へ選択されたメニュー選択肢を中継し、それによってさらに別のメニュー放送送信または最終的なメニュー選択肢を選択することを許容する使用者入力手段を具備しており、前記識別転送手段は選択されたメニュー選択肢を前記送信放送局へ送り、それによって識別された顧客セットが使用者限定放送送信を受信することを許容する。

このシステムはケーブルTVまたは衛星TV環境で実行されることが特に好ましい。

前記識別転送手段は電話会社を有することも特に好ましい。これは数百または数千の呼びが専用の電話番号に実質上同時に発信されることができる“集中的”ダイヤルと呼ばれる場合に対処するのに特に好ましい。

本発明の他の好ましいまたは選択的な特徴は以下説明する好ましい実施形態の説明から確実にされるであろう。

#### [図面の簡単な説明]

本発明がより十分に理解されることができるよう、限定ではない好ましい実施形態の例を添付図面を参照して説明する。

図1は第1の好ましい実施形態の種々のエンティティ間の関係の概略的ブロック図である。

図2は第2の好ましい実施形態の種々のエンティティの関係の概略的ブロック図である。

図3は第3の好ましい実施形態の種々のエンティティの関係の概略的ブロック図である。

図4は第4の好ましい実施形態の種々のエンティティの関係の概略的ブロック図である。

図5は第5の好ましい実施形態の種々のエンティティの関係の概略的ブロック図である。

図6は前述の実施形態で使用している好ましいメッセージ装置の平面図である。

図7は図2で概略している環境と類似した環境で使用するための異なった好ましいメッセージ装置を示している図6と類似の図である。

図8は図7のメッセージ装置上のスクリーンディスプレイである。

図9は図7のメッセージ装置上の幾つかの異なったスクリーンディスプレイを示している。

図10は図7、8、9の装置を示したブロック概略回路図である。

図11(a)と11(b)は図10の装置の詳細な回路図である。

図12(a)と12(b)は図11(a)と11(b)の装置のソフトウェアの機能的フロー図である。

図13は幾つかの先の実施形態からの見地を含む第6の実施形態の種々のエンティティ間の関係のさらに別の概略ブロック図である。

#### [好ましい実施例の詳細な説明]

図1の実施形態では、発達された関係と必要な運用は、無料空中放送テレビジョン等のTVで商品を広告することによって商品の販売業者が地域の市場にできる限り多くの商品を売る必要性から開始している。当事者および関係について以下説明する。

#### 商品販売業者

前述したように、商品の販売業者は局地的マーケットで売られる種々の範囲の商品を製造または表示する任意の企業である。商品販売業者は販売する商品の量を最大にし、1以上の既存のTV局またはネットワークを通して放送される適切なTVコマーシャルを開発するように広告業者と関係を結ぶことを希望している。

商品販売業者は企業所有の店舗、使用権を有する店舗、個人所有の店舗のネットワークまたは販売業者または他の販売業者を通して公衆に直接商品を販売することができる。

販売業者は、請求、商品目録、販売および流通等の全ての通常のビジネス機能を制御し管理するためにある種のコンピュータ化されたシステムを動作させる。このシステムは良好に開発され、適切にスタッフを揃え維持されている。企業は

多数の販売業者および／または得意先に代わって適切なEDIベースの取引関係さえも有する。

#### 広告業者

広告業者は新しい注文発注システム(OPS)が利用可能であることを商品販売業者に知らせ、これによって多数の顧客がTV局およびネットワークで広告された商品を自動的に注文することを可能にする。

所定の場所で(理論上)100,000世帯に設置されているメッセージ装置11の形態の100,000の注文発注メッセージ装置を具備したXYZ会社によりシステムは動作されている。XYZはそれぞれの注文に対する料金として商品の広告価格のx%を請求(charge)する。

広告業者はさらに、各所帯が少なくとも2人の別々の顧客を表示し、自動発注の注文形態による平均的な顧客の応答率が0.5乃至1.0%であることを助言する。商品に対して注文を行う形態での典型的なターゲットの大衆の応答はほぼ同時的であり、10分間では1注文当り8乃至10秒内である。

商品に関するTVコマーシャルはOSP“パネル”によってターゲットの大衆にキー入力され、このパネルはスクリーンの左下の隅に連続的に示されている。このパネルは4つのボタンA、B、C、Dを特徴とし、これは各顧客位置に置かれているメッセージ装置11上で使用される4つのボタンと同一である。それぞれのパネルボタンはメッセージ装置11上の各ボタンのカラーコードとそれぞれ同じカラーコードへ別々にカラーコード化されることが好ましい。任意のTVコマーシャルでは、ボタンは視聴者投票、商品購入、小冊子の請求、情報、慈善寄付等を含む任意の目的で識別されることができる。

顧客は、注文が任意のOPS TVコマーシャルのスクリーンで10分間等のある時間内でのみ行われることができることを知る。これは“スロット”として知られている。毎時間当たり4(またはそれ以上)までのスロットが動作されてもよい。スロット外で行われた注文はシステムで受けられず、このような注文を行おうとする顧客は自動的に2デジット除外コードに遭遇し、このコードはメッセージ装置11に戻され、ディスプレイ71上に受容不可と表示される。



スロットのスケジュールが設定され、このスケジュールは、同期され負荷均衡された注文処理を可能にするために予め全てのかかわりのあるOPS当事者へ供給される。（総システム容量は負荷均衡需要に対して構成されている。）この方法は特にOPSパネルが国家的TVネットワークで広告されるならば、任意の都

市のメッセージ装置が任意のスロット期間に注文を行うことを可能にする。

商品販売業者は新しいOPSシステムの試みに同意し、広告業者の創作スタッフが顧客からの摘要を受け、1つの商品に対する適切なTVコマーシャルを開発するように働く。完成されたコマーシャルでは、商品販売業者は左下の隅に位置されているOPS “パネル” の存在に注目する。

顧客に一度了解されると、広告プログラムは開発され、承認され、広告業者はコマーシャルが所定の時間に承認期間だけ選択されたTV局で放送されるようにスケジュールを設定する。

#### TV局

TV局またはネットワークは承認日の承認時間に商品販売業者に代わってコマーシャルを放送する。

#### 顧客環境

前述したようにOPSシステムのそれぞれの100,000世帯は上部を横切って設置されているカード読取り装置126を含むメッセージ装置11を有する。このようなメッセージ装置11はタクシー注文装置に関して本願の特許出願人により現在製造されている。タクシー注文用のシステムと好ましいメッセージ装置は国際特許第 PCT/AU95/00007 号明細書に開示されており、その図5の実施形態を特参照すべきである。メッセージ装置のメッセージ確認およびその他の特徴は同様に本発明の任意選択的特性として本発明にも応用可能である。

1世帯の各購入客には特有の7デジットPIN番号でプログラムされているプラスチック磁気または他のPINカードが与えられている。カードの前面にはエンボス加工された通し番号が表示されている。

メッセージ装置11は4つの注文キー（国際特許第 PCT/AU95/00007 号明細書の図5、ここでは図6、7～12の実施形態で見られるメッセージ装置のキー41、

42、43、44)を有し、TVコマーシャル中にTVスクリーンの左下隅で表示されているそれぞれの特別なOPA“パネル”のキーと同一にマークされている。キーはA、B、C、Dとラベル表示され、前述したように特別なカラーコード化されている。各キーは1乃至800の電話番号と8デジットPIN番号でプログラムされている。1乃至800の電話番号はXYZ会社に商品／サービスを自動式

に注文をするためにメッセージ装置11により使用され、顧客に費用を負担させない。XYZは指示転送手段と呼ばれることができる。

各注文キーPIN番号はメッセージ装置自身のXYZ企業データベース中の位置記録に対するインデックスであり、注文を行うために使用される実際のキーでもある。

顧客のプラスチックカード上のPIN番号はXYZ会社のデータベース中のその人の顧客記録のインデックスであり、その顧客についての情報を含んでいる。これは氏名、住所、郵便番号、身分、電話番号、生年月日、性別、所得層、配偶者の有無、クレジットカードのタイプ、クレジットカード番号、支払い方法等の情報を含むことができる。

平均して、各世帯には2人の顧客が存在することが予測される。各プラスチックPINカードは商品の注文を行う“照合”に使用される。カードがメッセージ装置11中で使用されないならば、即ちメッセージ装置11上の機能キーの1つだけが押されたならば、商品の注文は行われぬ。代わりに(カードのない)特定の機能キーの使用は例えば単なるタクシーの注文である。

申込書およびサイトアグリーメントが完了し、世帯中の成人によりサインされて初めて1世帯にメッセージ装置が発行される。

申込書はメンバーが前述の全ての情報を提供することを必要とし、それが完了したときこれはメッセージ装置11をすぐに発行し設置し、注文用の特別なプラスチックPINカードを提供する権限として使用される。サイトアグリーメントはメッセージ装置11の規定、その所有権、位置、使用、修理、保守管理、保証その他の一般的な条項および条件をカバーしている。

申込書を完成し、プラスチックPINカードが与えられている世帯の全ての

メンバーによって使用されるために、メッセージ装置11は無料で発行されることができる。メッセージ装置11が十分に利用されていないならば、即ち特定の時間内に注文が行われなければ、メッセージ装置の利用不足を補償するためレンタルの料金が請求される。

#### 注文集収会社

X Y Z会社または指示転送手段は主に広告業者を経て広告された市場にO P S

システムを設けるために形成された会社である。X Y Zは自分の店舗とスタッフと設備を有する。

別々の契約下で、広告業者はX Y Z社によってO P S注文発注システムを顧客に販売する権限を与えられる。これらの業者は顧客によるO P Sシステムの使用に販売収益を乗せ、また全てのコマーシャル放送に対してX Y Z会社に使用料を支払う。

X Y Z社は注文システムのための本体コンピュータ局からの処理設備とサービスの提供について顧客から入来する自動式注文に回答して呼び処理装置の大きな通信提供者と交渉する。

処理装置および関連する進行中の下部組織価格に関する多大な資本支出を避けるために、X Y Z社は以下説明するように代表して連続的な処理設備と補足的なサービスを提供するように複数の専門家のサービス局と契約する。

#### 本体コンピュータ局

X Y Z社は連続的な注文処理設備とサービスを提供するため既存の本体コンピュータ局と取決めを行う。

本体ベースの注文システムは全部で100,000のメッセージ装置の顧客全員と、全ての位置データベースを含んでいる。購入注文を管理し制御するため目的が書き込まれたソフトウェアが設置されている。処理時間は取扱い料金に基づいてまたはその他の方法で本体コンピュータ局によりX Y Z社へ与えられる。

#### 通信処理

X Y Z社との別々の契約下で、メッセージ装置を用いて商品の自動注文が同時に多数の顧客により行われる“呼びの集中”に十分適合するレベルで、通信会社

は包括的な到来する呼びの回答および処理装置を提供する。これらの設備は料金請求目的およびその他のサービス目的で、適切な到来する呼び率を測定するための呼び測定装置を含んでいる。

起こりうる特性として、これらの設備の範囲および位置は知られていないが、呼び出力は、自動的な注文発注およびそれに続く供給、請求書送付、流通を行うための本体ベースの注文システムで直接的に多数の直列入力ポートに接続されている（恐らくポート混線制御装置および／または入力バッファリングを用いて到

来する注文の潜在量が与えられる）。この呼び出力は2Mbpsのリンクを経て本体コンピュータ局に送信されることが可能である。

このサービスは到来呼び率、計算された料金請求、システムの利用度、性能、システム容量、管理および支援、問題解決についての包括的範囲の報告により支持される。

#### クレジットカード業者の支援

前述したように、各顧客はプラスチックPINカードを発行され、このカードが使用されるとき、多デジットPIN番号が注文システムに伝送され、商品の自動的な注文に基づいて使用したその顧客の使用記録をインデックスし、検索する。顧客の記録は特定のクレジットカードを使用して支払い選択を特定し、その詳細は記録に保持される。

注文システムは顧客を代表して商品の注文を行い、これを注文処理するため商品の販売業者に送信されるとき顧客の好ましい支払い方法の詳細を含んでいる。したがって商品の販売業者の料金請求システムはクレジットカード取扱いの問い合わせ、確証、承認することができなければならない。

#### 商品販売業者とのEDIリンク

自動的な注文が顧客によって注文システムに対して行われ、メッセージ装置11へ承認照合信号を帰還することによって確証されたとき、注文はできる限り迅速に商品販売業者またはこれを注文処理するための注文処理ハウスコンピュータシステムへ送信されなければならない。

理想的には、これらの注文はEDIバッチ送信を用いてコンピュータ局によっ

て直接的に商品販売業者のコンピュータシステムまたは中央流通システムへ自動的に発注される。注文されたとき、商品の販売業者のコンピュータシステムは送り状を自動的に生成し、ピッキング伝票を作成し、迅速に顧客へ商品の物理的流通プロセスを開始する。

商品の販売業者にとっては、これは顧客への配達サイクルをほぼ24時間まで短くし、商品の在庫目録周期数を著しく増加し、メッセージ装置の流通コストを低下し、販売の直接コストを大きく減少し、顧客によって発注される注文率を増加する。このようなシステムの財務上および運用上の収益は全ての関係者に対し

て非常に大きい。

#### 自動的な注文フォーマットおよび処理

メッセージ装置11が自動化された注文を行うために使用されるとき、メッセージ装置11はDTMFトーンを用いて2つの多デジットPIN番号を1乃至800の電話番号に対して送信する。

より小さい構造では、1乃至800のラインはダイヤロジック (Dialogic) 社により製造されているような対話式音声応答 (IVR) ボードに直接接続されている。このボードは管理ソフトウェアにより制御されVOS (音声動作システム) を使用して書き込まれる構成可能なマイクロプロセッサを支持する。ダイヤロジックボードからの出力は標準的なASCIIデータであり、PC上の直列ポートに与えられる。

このソフトウェアはダイヤロジックボードが入来する呼びに回答し、ハンドシャイクとして承認を与え、パリティおよび完全性をチェックした後2つのPIN番号を受けけることを許容するように設計されている。両方のPIN番号はさらに処理する前に局部的検索表で直ちに確認され、確認されたとき、帰還をトリガーし、メッセージ装置のディスプレイ71上に4デジットの“許可コード”を表示し、それによって注文を確実にし、また注文を受注した時間の表示が必要であるならば、それを表示するかまたは注文が受注されなかった理由を示す2デジットの“除外コード”を表示する。

いずれかのコードの帰還は注文プロセスを終了し、線を遮断させる。前述のい

いずれかのコードの帰還を含む典型的な注文発注は約8乃至10秒で行われる。

前述した特定物を購入するため、取引がフラグされ、メッセージ装置11は“ハングアップ”される。さらに注文を確認するため顧客との電話連絡をするための迅速な手配が行われる。これは自動的に顧客の電話番号をダイヤルして注文の取引時間にメッセージ装置11のディスプレイ71上に表示されている“許可コード”を入力するように顧客にリクエストする自動式テレマーケティングシステムによって容易に達成される。その後、顧客は電話のキーパッドを使用してこのコードを入力することができる。これは顧客の“クーリングオフ期間”および、さらに高額の商品およびサービスを注文したときの秘密保持を可能にする。

必要ならば、高い量の呼び処理期間に、メッセージ装置11をオンラインに維持するために“ハートビート”信号がメッセージ装置へ3秒ごとに送信されることができ、一方注文システムはメッセージ装置11が自動的に“ハングアップ”することを防止するため注文を処理する。これらのハートビート信号は顧客に対して透明である。メッセージ装置11は注文システムが注文を処理し、許可コードまたは除外コードを戻すのに十分な長さの期間オンラインを維持されなければならない。

#### 静止状態の顧客および移動状態の顧客

大抵の時間、顧客は彼等の住む家庭のメッセージ装置を使用して商品およびサービスの自動的注文を行うことが予測される。これらの顧客に対しては、位置記録および顧客記録は同一の住所であろう。彼等が静止状態の顧客である。

しかしながら、多くの場合、多数の顧客はメッセージ装置11が利用可能な場所の友人または親戚を訪問し、または同じ州または別の州へ移動している。これらの顧客に対しては、位置記録および顧客記録は同一の住所ではないであろう。彼等が移動状態の顧客である。

位置および顧客データベースの両者が同一の機械で保持されていると、本体ベースの注文システムはメッセージ装置の位置にかかわらず、静止状態の顧客と移動状態の顧客の両者を識別し、適合することができる。

これは商品の販売業者が、商品が購入されることができる局所的な位置を顧客

がどのように見つけるかを心配する必要はないことを意味し、それによって流通を簡単にする。また、PINカードを有する顧客がそれをメッセージ装置が存在するあらゆる場所で使用することができることを意味し、顧客が何時でもほぼあらゆる場所で購入することを可能にする。

広範囲の商品はテレビジョンのこの対話式放送概念に適しており、それは顧客はメッセージ装置11を使用してこれらを購入し、メッセージ装置11は単に使用が容易で簡単であり、（家庭でのショッピングに）便利で、自由であるためである。ほぼあらゆる広告業者にとって、標準化されたパネルを内蔵して適切なTVコマーシャルを開発し、ターゲットとする顧客に対して鮮烈なアピールを行うことは簡単である。これらの人々はこのようなコマーシャルに反応するが、彼等は自動

車に乗り、ショッピングセンターへ行き、駐車し店を見つける必要はない。これらのコマーシャルに対する直接的な消費応答（実際に行われた注文の形態または実質的な取引高の増加）を測定することは明らかに非常に困難であるが、この全ては今後利用可能である。

図2を参照すると、1中のうちの特定の時間帯のファーストフードチェーンで経験されるような需要注文に関する特定の応用を有するさらに別の実施形態が示されている。ここでは、複数の個人の顧客が存在する。各顧客はその店舗に設置されているメッセージ装置11を有する。システムは複数の販売業者13が存在することも提案している。これらはピザ、マクドナルドなどのファーストフードの小売り店である。販売業者がカードを（選択的に無料で）配付し、このカードは宅配する商品範囲の利用度をそれぞれ均等にするのをシステムは提案している。カード（図示せず）はプラスチックの磁気挿入カードであり、例えば1つのカードは家庭用サイズのマリナラピザ用であってもよい。さらに別のカードは小さいサイズのベジタリアン用であってもよい。さらに他のカードは中間サイズのメキシカーナ用であってもよい。

販売業者は商品の注文が行われ得るピーク時間にテレビジョンまたはラジオで

広告してもよい。この広告を見たまたは聞いた顧客はこれらの商品を購入する決定を迅速に行うようにトリガーされる。この場合、顧客は国家的な電話会社またはその他の設定されたまたはこの目的専用の会社等の集収会社を代わりに呼出すためメッセージ装置11を付勢する。メッセージ装置11により集収会社にダイヤルすると、それは顧客およびその位置を識別する特有のPINと、メッセージ装置11の挿入カード読取り装置126を通して掃引される特定のカードのPINを送信する。呼び集収会社は代わりに直接販売業者を呼びさらにメッセージを急送する処理を行うことができ、それによって販売業者は商品の宅配の手配をすることができる。取引はCODであるかまたはメッセージ装置が設置されたとき注文のリクエストが特定のクレジットサービスへ自動的に請求書を送付されるように予め手配されている。このような場合、メッセージ装置11の不正使用を防止するため、呼び集収会社にダイヤルするように付勢されることができる前に、メッセージ装置11を通して掃引されなければならないさらに別のカードが顧客により保有される。典型的に、全ての必要とされるカードはメッセージ装置11で掃引され、呼び集収会社にダイヤルする前にメモリに保持される。このようにして、電話呼び時間は最小にされ、小さいマリナラピザと大きいメキシカンピザ等の異なった商品を別々に注文することにより生じる呼び集収会社へのあらゆる可能な集中的なダイヤルを部分的に軽減する。メッセージ装置11上の制御ボタン41、42、43、44（前述の国際特許明細書の図5またはここでは図6、7、8乃至12の実施形態を参照）が使用されることができ、それによってそのどれかが押されたならば、メッセージが注文を行うために呼びを介して送信される。好ましくはボタン41がこのような呼びを開始するために使用される。

販売業者により与えられる複数の挿入カードは呼び集収会社へ送信するために顧客によってメッセージ装置11へ負荷されてもよいことに留意すべきである。このようにして複数の商品は単一の呼びにより集収会社へ注文されることができる。例えば3以上のピザカードがメッセージ装置11を通して連続的に掃引されてもよく、集収会社へ呼びを急送する前にそこから読み取られるデータはそのメモリに保持される。



呼び集収会社がメッセージを中継するように販売業者にダイヤルするとき、これは代わりに注文を行った人および注文された商品のタイプに関して販売業者に指示を与える種々のPIN番号または対応するコードを送信する。

前述のシステムは商品の注文発注だけでなくサービスの注文に関しても便利である。メッセージ装置11は国際特許第PCT/AU95/00007号明細書の図5を参照にし、またはここでは図6、7、8乃至12の実施形態で示されているメッセージ装置である。

図3の実施形態を参照すると、売り上げ決算 (account settlement) 用システムが与えられている。ここではそれぞれメッセージ装置11を有する複数の顧客が存在する。メッセージ装置11は前述の国際特許明細書の図5の実施形態と類似していてもよい。従って顧客は特定のものに対する請求書を郵送で受ける。その後、顧客は請求書 (bill) を全額または分割で支払うことを要求してもよい。この場合、顧客は代わりに支払いを手配するため呼び集収会社に電話するよう手配する。メッセージ装置11を使用する顧客による呼びはPIN情報を呼び集収会社と請求書 (account) 提供者へ送信する。請求書提供者は、財務機関で保持されている顧客名義の預金口座から請求書提供者で保持されている同一の顧客名義の口座へ指令された額を転送する権限を事前に与えられ、証書を送付する権限を有する。

一連のカードは支払い選択を可能にするために与えられることができる。例えば第1のカードは1つの計算書当たりが必要とされる最少額の支払いである。第2のカードは1つの計算書当たりの全額の支払いである。さらに別のカードは\$50割引いた請求書の支払いであってもよい。さらに別のカードは\$100割引いた請求書の支払いであってもよい。\$50割引いた請求、\$100割引いた請求等の個々のカードの予め設定された額の組み合わせを使用することによって、請求書の支払いをするのに必要な総額に集散的に達するように一連のカードがメッセージ装置11を通じて掃引されてもよい。

メッセージ装置11上の制御ボタン41、42、43、44 (前述の国際特許明細書の図5またはここでは図6、7、8乃至12の実施形態を参照) が使用されることができ、それによってそのどれかが押されたならば、メッセージは支払いをするた

めに呼びを介して送信される。好ましくはボタン41は呼びを行うために押される。

代わりに、支払い額を表すためにカードが掃引される代わりに、ボタン42、43、44は特定の支払いを指示するようにプログラムされてもよい。したがって、特定の支払いカードを挿入するのではなくこれらのボタンが押されてもよい。

図4で示されている実施形態を参照すると、テレビジョン放送システム等の放送システムと関連して特定の使用を行うためのシステムが示されている。特定の実施形態は特にケーブルTVの使用に適している。ここでは、メッセージ装置11をそれぞれ個人の構内に具備している複数の顧客が存在する。各顧客もケーブルを介してケーブルTV提供装置へ接続されているテレビジョン受信機を有する。ケーブルTVシステムは、顧客がケーブルTV提供装置から多数の異なった送信のうちの1つを受信することを許容するためにデコーダ装置および技術を使用する。例えば、200のチャンネルが顧客に利用可能である。このようなシステムでは、例えば10チャンネル位置がメニュー選択肢に割当てられている。ケーブルTV提供装置は特別なコードによって特定のTV送信を個々の顧客に急送することができ、それによってその顧客のみが送信を受信できる。したがってこのようなシステムでは、特作映画等の特別の送信をほぼ要求によって見る事が可能である。特にカナダのケーブルTV提供装置は特定の顧客に対して透明な方法でプログラム題材間で切り換える能力を有する。これは各顧客のテレビジョンセットのデコーダにより動作するシステムのコードのデコードを特別に使用することによって行われる。本発明の実施形態はそのようなシステムまたは類似のシステムを使用する。ここでは、顧客は自分自身のテレビジョンセットを切換え、特定のメニューチャンネルに合わせる。顧客はボタン41を押すことによってケーブルTV提供装置と接続されているデータベースへ電話呼びをするために同時にメッセージ装置11を使用する。顧客は第1のメニュースクリーンを観察し、メニュー選択を行うためにメッセージ装置11上の制御ボタン42、43、44を使用する。例えば、ボタン42はメニュー“下”ボタン、ボタン43は“上”ボタン、ボタン44は“選択”ボタンであってもよい。メッセージ装置11はその後ボタン44の動作により

ケーブルTV提供装置へ選択されたメニュー選択を送信するように動作される。例えば、第1のメニューは種々のタイプのテレビジョンプログラム、例えば子供番組、スリラー、アクション等を提供してもよい。顧客は特定のメニュー選択肢

を選択し、その情報をメッセージ装置11を経て電話ネットワークを通してケーブルTV提供装置へ中継する。ケーブルTV提供装置はPINにより特定の顧客を識別し、また選択されたメニュー選択に注目する。したがってその後、ケーブルTV提供装置は代わりにさらに次のまたは続きのメニューページをその特定の顧客に送信できる。最後の選択が実現されるまで、さらに別のメニュー選択が入力され、ケーブルTV提供装置へ中継されることができる。このようにして、メッセージ装置11はケーブルTV提供装置とのオンラインの対話を行うために使用されることができる。ケーブルTV提供装置は例えば10分毎に続映される特定の2時間プログラムを有してもよい。このようにして、特作映画はケーブルTV提供装置のシステムへ負荷されることができ、それによって所定の時間に、一連の同一のテレビジョンプログラムが動作されるが、それぞれ先のものの10分後に開始する。従って、顧客が必要な選択を行い例えばリクエストを行った後10分間のみ、実際の開始時間を待機するだけで、このシステムによって必要なプログラムをほぼ要求しだいに見ることが達成される。

図5を参照すると、中間呼び集収会社が設けられている点を除いて図4のシステムと実質上同一のシステムが示されている。これはケーブルTV提供装置への“集中的”呼びを考慮するため使用されてもよい。

前述の国際特許明細書の図5の実施形態と実質上同一であり、ここではあらゆる実施形態で使用されている図6の実施形態を参照する。メッセージ装置11はここでは複数の異なったディスプレイ112、113、119を有するLCDディスプレイパネル111を有する。ディスプレイ112は特にダイヤル用の3つの選択肢を提供するために設けられている。第1の選択肢は無料空中放送TVであり、第2の選択肢はケーブルTVであり、第3の選択肢は図2、3の例で説明した請求書送付目的の“ダイレクト”である。これらの選択肢はモードボタン130によってアクセスされる。従ってモードボタン130を押すことにより、ディスプレイ112は

各3つの選択肢をめぐって歩進する。ディスプレイパネル111 はまた、呼びおよび注文が受信されたこと、リトライが必要であること、またはメッセージ装置がオンライン中であることを示す指示器113 を有する。ディスプレイ111 はまたメニュー選択等の特定の選択のさらに別の指示器119 を有する。したがってディス

プレイ区域119 に表示された番号は番号選択押ボタン129 を押すことによってアクセスされることができる。押す毎に区域119 に表示されている番号が増加される。必要な番号が示された時、選択ボタン122 が押されてディスプレイ112 のその番号と、特定の選択、即ちTV、ケーブル、ダイレクト等を負荷することができる。メッセージ装置11はキャンセルボタン114 を有し、それによって任意の特定の注文がキャンセルされることができる。これはまたLED指示装置 115、116、117を具備しており、LED指示装置はそれぞれメッセージ装置11からの送信が受信されたこと、またはリトライとして呼びが再度行われる必要があること、或いはメッセージ装置11が付勢状態でありオンライン中であることを示している。

可聴音発生器118 は情報の入力の可聴通知を行うためにメッセージ装置11のケース内に設けられてもよい。

秘密保持アラームが接続120 を経て固定されてもよく、それは前述の国際特許明細書の図3の実施形態で示されているアラームまたはスイッチ61と同一に考えられる。その後、アラーム情報が中継されることができるようアラームが付勢されたならば、専用の電話番号がダイヤルされることができる。

全ての情報がメッセージ装置11中に負荷された時、メッセージ装置11が必要な番号をダイヤルして負荷された情報を送信するように構成されることができるようボタン121 が設けられている。

メッセージ装置11は矢印126 の方向でスロット127 を通って掃引されるとき受けられたカードの数を示す3つのLED128 も具備している。したがって第1のカードが掃引されるとき、第1のLED128 が発光する。第2のカードが掃引されるとき、第2のLEDが発光する等である。

“TV”、“ケーブル”または“ダイレクト”が選択されたならば、メッセー

ジ装置はこれらの特定の各サービス専用の電話番号を含む可能性が高い。

ディスプレイ区域119 は取扱い終了の時に特定のコードメッセージを示すように構成されることができる。これらは例えば、TV送信が10分以内に開始すること、またはピザの配達が20分以内であることを期待することである。これらのメッセージは例えば2秒毎に交換するように構成されてもよく、それによってディスプレイの観察者に多数のメッセージを与える。

メッセージ装置11は商品またはサービスの注文が行われることができるように自動的に目的とする電話番号をダイヤルし、一度メッセージが帰還呼び信号により確認されると呼びを自動的に終了するために使用される。メッセージ装置11が特定の位置に設置されるとき、権限を有する使用者を識別するメッセージ装置で掃引されるカードの使用によって、少なくともその構内位置に秘密の保証が与えられることができる。

図7乃至9の実施形態を参照すると、メッセージ装置11はほぼ人間の手の寸法である。これはダブルアダプタプラグにより標準的なアナログ電話と並列に設置され、小さいプラグ電池パックにより付勢される。設置は訓練を受けていない人でも数分で実現されることができる。全ての付属品および動作指令がメッセージ装置11に与えられる。

メッセージ装置11は使用法が理解しやすく、使い安く、応用においてフレキシブルであるように慎重に設計されている。

メッセージ装置11は注文キー150、コールバックキー151、2つのクリアキー153/155、2つの機能キー157、159、システムメッセージ用のLCDディスプレイパネル161、ACCEPT、ACTIVE、RETRY状態を示すための3つのLED 163、165、167を有する。カード読取り装置171が、メッセージ装置11の上部を横切って固定して取付けられる。ペン形のバーコードワンド173も、コイル状のケーブル175を経てメッセージ装置11へ固定して取付けられる。

注文キー150は製造時に、ショッピングネットワークシステムの電話番号と特有の7デジットPIN番号で予めプログラムされている。電話番号はこれが記憶されているメモリ割当領域をアクセスするため適切なソフトウェアおよびアドレ

スコードを経て電話線によって遠隔位置で変更されるようにしてもよい。PIN番号は固定されアクセス可能ではない。7デジットPINナンバリングシステムはネットワークで千万までのPIN番号を可能にする。例えば9または11または13等或いは他の符号等、より高いデジットPIN番号は必要ならばより多数のPINを与える。注文キー150のPIN番号はネットワークコンピュータシステムデータベースに秘密を保護されて記憶されているメッセージ装置11の位置記録をインデックスし検索するために使用される。各位置記録は以下の事項を含ん

でいる。

- －（レンタル契約で示されるような）連絡先名称
- －（レンタル契約で示されるような）街路および住所の正式名称
- －メッセージ装置が平行して設置される電話の番号
- －（利用可能であるならば、）最も近辺のファックス装置の番号
- －プラスそれ以外の位置情報

メッセージ装置11はコールリトライ設備を有し、これは全てのネットワーク電話線が最初に呼びを行った時に話中状態ならば、自動的に2度ネットワーク電話番号を再ダイヤルする。メッセージ装置が3度呼びを行った後でも適切に接続できないならば、断念し、3度の長い発信音が鳴り、赤色のRETRY状態のLED169が点滅する。ORDERキー161は注文を行うために再度押されなければならない。

メッセージ装置11はまた監査機能と呼ばれる内部呼びカウンタを特徴とする。監査機能は自分の電話番号と特有のPIN番号で予めプログラムされている。呼びカウンタは全ての成功した呼びと、全ての成功しなかった呼びと、全てのダイヤル実行数をカウントする。呼びカウンタ総数が予め設定したレベルに到達したとき、監査機能は自動的に電話線を取り、そのプログラムされた番号をダイヤルし、全ての呼びカウンタデータをネットワークホストの特別なファイルにダウンロードする。その後、ホストはカウンタをゼロまたはデフォルト設定にリセットし、両者のパーティーは遮断される。この呼びデータは到来ライン容量等を決定するために解析されることができる。

簡単にされた顧客問い合わせおよび注文処理をシステムが利用できることを可能にするために、各顧客は明白にネットワークショッピングシステムで識別されなければならない。したがってネットワークは各顧客にネットワーク買物客カード（NSC）を発行する。

基本的に、NSCは外見上クレジットカードに類似したプライベートラベルカードである。クレジットカードのように、NSCは後面に磁気条帯と他の情報を含んでいる。しかしながら、NSCの磁気条帯はネットワークホストデータベースの全ての顧客記録に対するインデックスである特別な10デジット番号でプロ

グラムされている。

実際、NSCは12か月間有効で、ネットワークによって簡単な申込書を完成した任意の顧客に対して無料で発行される。申込書はネットワークにより表示されるそれぞれの商品販売業者の小売店に大量に与えられ、売り場のカウンタに人目につくように置かれる。広告キャンペーンが新しいネットワークを広告し、潜在的な顧客に申込みの仕方を説明する。申込書は問い合わせの時にネットワークからも入手可能である。申込書は以下の事項を捕捉することができる。

1. 顧客名
2. 家の住所、郵便番号
3. 届け先住所、郵便番号
4. （注文を確認するための）家の電話番号
5. 利用可能であるならば、（注文を確認するための）ファックス番号
6. 生年月日（DDMMYY）
7. 男／女
8. （特定のグループにおける）所得範囲
9. 職業
10. 希望の支払い方法（クレジット、デビット（?）、現金）
11. カード番号／売掛け金請求番号（charge account number）
12. 全ての注文を確認するか（はい／いいえ）
13. 宅配するか（はい／いいえ）

- 14. ピックアップ（来店）するか（はい／いいえ）
- 15. 秘密保護選択を注文するか（はい／いいえ）；（注文用の両カード）
- 16. 注文値に上限を適用するか（はい／いいえ）；（値\$\$\$を特定）
- 17. 他の商品を購入するか（はい／いいえ）
- 18. 商品／企業利潤（リストからのティックボックス）
- 19. 商品を郵送するか（はい／いいえ）
- 20. ネットワークの新聞を希望するか（はい／いいえ）
- 21. 申込み日

申込書が完成されたとき、これは処理およびNSCを発行するためにネットワ

ークに郵送されるかまたは単に小売業の販売スタッフに与えられ、処理およびNSC発行するため郵袋を経てネットワーク顧客サービス運用部へ送られる。全てのNSCカードは一般的な使用法、顧客サービス、期間および条件について的小冊子と共に顧客の指定した居住地に郵送される。

前述したように、登録済みの顧客になるための申込書を作成した時に各顧客には自己選択の範囲を設定する機会が与えられる。これらの選択は権限のない使用および／またはアクセスに対する秘密保護を与えるために設計されている。

#### 1. カードの使用

2つのうちの一方または両方のカードが注文を行うために必要とされる。両者が必要であるならば、これは顧客の理解または承諾なしに注文発注に対して付加的な保護を可能にする（盗難されたNSC／クレジットカード、10代の人による使用等）。

これは共同小切手請求（account）の動作に類似しており、ここで両方のパーティは小切手にサインすることを必要とされる。したがって指定されたクレジットカードまたはネットワーク買物客カードのうちの一方またはその両方のカードを使用することによってのみ注文が行われてもよい。顧客が好むならば、2つの別々のネットワーク買物客カードが注文を行うために必要とされ、クレジットカードは使用されない。クレジットカードを使用する代わりに、“記憶値カード”または“スマートカード”が使用される。“記憶値カード”の場合、これはカー



ド読取り装置171を通して掃引される。“スマートカード”の場合、適切なスマートカード読取装置がメッセージ装置11へ供給されることができる。したがって、ここで説明される全ての実施形態では、“スマートカード”または“記憶値カード”の使用は代わりの支払い方法として提案され、これはメッセージ装置11により直接アクセス可能であるべきである。

## 2. 注文値の上限

注文値の上限はメッセージ装置から発注される全ての注文に対して設定されることができる。類似の上限はまた任意のネットワーク買物客カードに対して設定されることができる。注文される商品およびサービスのタイプにも制限が置かれることができる。

## 3. それぞれの注文の確証

単独または前述の方法のうちの1つと関連して、顧客は全ての注文が登録された顧客により個人的に確証されることを必要とする。

このような制限が適用される場合、不適合な注文の発注は注文端末に表示されるエラーコードに合致される。発注の反復はネットワークからの顧客サービス問い合わせ電話呼びをトリガーする。これらの手段は、自動化された注文を行う他の能力が最終的にNSCの登録済みの所有者／使用者により可能にされる自己判断に限定されることを確実にする。このような行動はまた通常、ネットワークに有益な効果をもたらし、このような経験に応じた悪評の影響を限定する。

メッセージ装置11は以下のような多数の使用法を有する。

### ・ネットワークカタログからの注文

メッセージ装置11は任意の顧客が、オペレータと話さずに晝夜を問わず商品およびサービスの注文を行い、ネットワークにより自動的に注文の確証と確認を行うことを可能にするために開発されている。幾つかの簡単な実行により、任意の顧客は多数の品目の注文を30乃至60秒の短時間で行うことができる。これはそれぞれの顧客に、迅速な速度と、簡潔さ、便利さを与える。

### ・新聞または雑誌からの注文

簡単で便利である点とは別にして、メッセージ装置11は非常にフレキシブルで

多能性である。任意の顧客は1つのネットワーク買物カタログ、または郵便受けの配達物或いは新聞広告等の他の“ハードコピー”注文表示媒体から品目バーコードを走査することによって注文を行うことができる。商品またはサービスがネットワークにより受入れられるならば、任意の顧客はまた任意の新聞または雑誌からの品目バーコードを走査することによって注文を行うことができる。

これは顧客の選択範囲を増加し、ネットワーク（および全ての商品販売業者）に付加的なメディアと選択されたターゲット市場に商品情報を提供する好機を与える。走査されたバーコードからの情報はメッセージ装置11に記憶され、ネットワークの必要な電話番号に電話接続が行われた後に送信される。

・請求の支払い

メッセージ装置11は5までの異なったバーコード記号表示を読み取り、受入れることができる。これは、勘定書 (bill) または請求書 (account) がこれらの5つのバーコードタイプのうち1つを具備していたならば、これは注文される品目であるかのように、ワンド173により走査され、ネットワークに送信されることができることを意味している。顧客のクレジットカードが同時に掃引されたならば、これは顧客のクレジットカードを用いてネットワークがその請求書の支払いを迅速に行うように手配する権限を与える。

したがって、メッセージ装置11はまたネットワークにより受入れられる請求の支払いを行うためにも使用されることができる。小切手も、印紙税も、封筒も、切手も、心配もない。

・顧客サービスのリクエスト

自動的な注文の一部としてコールバックキー151が押されたならば、ネットワークホストは自動的に顧客サービスコールバックのリクエストをフラグし、動作する。これは顧客の電話番号を顧客記録から検索し、この番号を予測ダイヤル装置に供給することによって行われる。ダイヤル装置は顧客電話番号をダイヤルし、スクリーン上に全ての顧客の詳細と共に、有効な顧客サービスオペレータ (CSO) への電話線のベルを鳴らせる。顧客が応答したとき、CSOは必要な補助は何でも提供する。

#### ・注文の発注

このシーケンスにおいて、顧客は例えばカタログから2品目を注文することができる。両品目はネットワークNDCの商品目録に維持されている。顧客は品目1を14個と品目2を5個要求する。顧客はクレジットカードとNSCカードを使用して注文を行う。

#### ・装置の“エネーブル”

装置を“エネーブル”またはこれをオンに切り換えるため、顧客はクレジットカードおよびネットワーク買物客カードをメッセージ装置11の上部のカード読取装置171へ挿入する。メッセージ装置11は各カードが掃引されたとき単一の発信音を出し、2つのカード受けLED 166、168が点灯する。それからディスプレイはクリアされる。

#### ・バーコードの走査

ネットワーク買物カタログ、新聞または雑誌等から、顧客は注文する品目を選択する。顧客はペンワンド171を持ち、品目バーコードを走査する。メッセージ装置11は一度発信音を出す。ディスプレイ161はワード品目の近くに“1”を表示し、ワードQTYの近くに点滅する“0”が現れる。これは1つのバーコードが適切に読み取られ、顧客が注文する量を入力しなければならないことを示している。別のバーコード品目はQTY値が入力されるまで走査されることができない。

#### ・注文量の入力

顧客は14の数量を注文している。顧客はTENS（10の桁）“キーを押し、デジット“1”へスクロールする。顧客はUNITS（1の桁）キーを押し、デジット“4”へスクロールする。QTYはワードQTYの近くに“14”を表示する。

#### ・別の品目の注文

顧客は別の品目を選択し、バーコードを走査する。先のように、メッセージ装置11は一度発信音を出す。ディスプレイ161はワード品目の近くに“2”を表示し、ワードQTYの近くに点滅する“0”が現れる。これは第2のバーコード品

目が適切に読み取られ、顧客はこの品目の注文量を入力しなければならないことを示している。顧客は5の数量を注文している。この時、顧客はUNIT Sキーのみを押し、デジット“5”へスクロールする。QTYディスプレイはワードQTYの近くに“5”を表示する。

顧客がエラーをして誤った品目を走査したならば、顧客は単にクリアエントリキー155を押す。これは最後に入力された、即ち走査された最後のバーコードとQTY値または顧客の入力した数量を含む最後の入力をクリアする。顧客が発注した注文について全体的に変更を行うならば、顧客は全クリアキー153を押す。このキーは実際に注文をせずに、注文した全ての品目と数量のメモリをクリアする。

#### ・顧客サービスのコール・バック

計画とおり、顧客が2品目の注文を処理した。顧客が所望するならば、先の注文または変更した配送に必要な条件について話し合うためまたはその他のあらゆる理由で、顧客はネットワーク顧客サービスオペレータに注文が行われた後コールバックするようリクエストすることができる。

顧客がすべきことはコール・バックキー151を押すことである。そうしたとき、メッセージ装置11は一度発信音を出し、ディスプレイ161はスクリーンの中心に表示されたワード“コール・バック”を示し、コール・バックフラグが注文の一部として設定されていることを示している。注文がネットワークホストシステムに到着したとき、このフラグは注文の一部として自動的に読み取られる。

顧客がすべきことはコール・バックキー151を押すことである。そうしたとき、メッセージ装置11は一度発信音を出し、ディスプレイ161はスクリーンの中心に表示されたワード“コール・バック”を示し、コール・バックフラグが注文の一部として設定されていることを示している。注文がネットワークホストシステムに到着したとき、このフラグは注文の一部として自動的に読み取られる。

#### ・注文の発注

顧客が注文を行う準備ができた。注文するため顧客は注文キー150を押す。メッセージ装置11は一度発信音を出し、黄色のLED167が点滅を開始する。

メッセージ装置はオフフックし、ネットワーク用の予めプログラムされた“13”の電話番号をダイヤルする。この呼びは顧客に無料である。呼びは電子的にネットワークホストシステムへ伝送される。

#### ・ホスト注文処理

ネットワークでは、入来する呼びはフロントエンド呼び処理システムのダイア

ロジック音声処理ボードにより回答される。ACKを通過しメッセージ装置11へ帰還後、メッセージ装置11はDTMFトーンを使用してデータストリングで完全な注文を送信する。このデータストリングのフォーマットを以下に示す。

|                 |    |
|-----------------|----|
| タイプ識別子          | 1  |
| (注文キーからの) PIN番号 | 7  |
| クレジットカード番号      | 40 |
| NSCカード番号        | 10 |
| バーコードストリング、品目#1 | 13 |
| 数量、品目#1         | 2  |
| バーコードストリング、品目#2 | 13 |
| 数量、品目#2         | 2  |
| ストリングの総数        | 88 |

付加的な文字が、50（またはその程度）の文字のブロックの分離、ストリング識別、チェックサム計算に必要とされる。注文データストリングの終了で、フ

ロントエンド呼びプロセッサは初期化し、3秒毎にハートビート信号をメッセージ装置11へ送信し、ホストシステムが最初の注文処理の仕事を行っている間にオンラインに保持する。注文データはホストシステムの注文処理アプリケーションに送られる。

ホストはメッセージ装置11の位置記録をインデックスし検索するために入来する装置PINを使用する。記録がその他の方法で助言しないならば、この両者は注文した場所と発送先である。ホストはクレジットカード番号とNSC番号（または両者ともNSC番号）を読取り、このデータを使用して注文した人を識別するように顧客記録をインデックスし検索する。この記録は指定されたクレジットカードと指定されたNSCの両者が注文を確認するために提出されなければならないことを示す。ホストは両者の番号を確認する。

ホストが実際の注文を集め始める。各品目番号は商品目録アプリケーションから全ての品目記録をインデックスし検索し、品目の説明、単品の寸法、在庫の有無、品目価格、単品重量等が備えられている。ホストは注文された品目の数量を

挿入し、注文された数量と品目価格とを乗算し、品目の総価格を得る。これは全ての品目に対して繰り返される。品目の総価格欄が注文の総価格を得るために付加される。

メッセージ装置11がオンラインに保持されている間に、ホストは注文の総価格を予め承認するため遠隔位置にあるクレジットカードデータベースに別々に問い合わせる。承認されたならば、注文が受けられ、処理される。承認されなければ、ホストは2デジット除外コードメッセージを選択しそれをメッセージ装置11に送信し、ハングアップさせ、メッセージを表示させ、緑色のLED165を点滅させ、3度の短い発信音を出させる。除外コードは“取扱い承認できず”と指示した小さい印刷カードから顧客に解釈される。

注文が受けられたならば、ホストはその位置アドレスに特有の3デジット注文番号を生成し、注文番号と注文総価格をオンラインで待機しているメッセージ装置11へ送信する。メッセージ装置11はそれに応答して、自動的にハングアップし、ディスプレイ161はワード注文の近くに3デジット注文番号を示し、その下に注文の総価格を示し、3度の短い発信音が聞こえ、黄色のLED167が点滅を停止

し、緑色のLED165がフラッシュし始める。

この時点で、ネットワークにより注文が受入れられ確認され、顧客は注文を追跡するために3デジット番号と総価格を有する。

ホストは顧客による注文を確認しなければならない。顧客の記録が、ファックス番号が確認に有効であることを示しているならば、ホストは注文をカバーしている注文確認票を迅速に生成する。これは顧客に供給された物、単価、品物の総価格、注文の総価格、配送料金、注文数、送り先、支払い方法、注文に対する顧客の料金に対して請求される請求書の内容を指示する。注文確認はホストにより自動的にファックス送信され、注文が最初に受けられた後、2乃至3分以内に受けられるべきである。

電話番号だけが注文確認に利用可能であるならば、ホストはこの番号を予測ダイヤル装置へ供給し、このダイヤル装置は番号をダイヤルし、電話線に呼鈴信号

を送り、スクリーン上の全ての注文の詳細を顧客サービスオペレータに提供する。顧客が応答したとき、CSOは注文の全ての見地を口頭で確認し、必要とされるあらゆる変更に留意する。

ホストはNDCへ注文のコピーを送付し、ここで取上げられたリストが印刷される。その日または翌日には、注文が取上げられ、出荷のために梱包される。NDCスタッフは注文に対する在庫の割当を入力し、確認し、これにより送り状と配送荷札が印刷される。配送荷札が商品を収納する箱に取付けられ、その日に輸送する手配が行われる。送り状のコピーは商品販売の証明として電子的に商品販売業者に送られる。

ネットワークは全ての顧客への配達用の買物カタログを設計する。カタログは1組の特別に開発された規格に設計され、製造され、簡潔さ、使いやすさ、便利さに対して特別の注意が払われ、同一規格にメッセージ装置11に基づいている。カタログは印刷され、メッセージ装置11が設置されている場所を住所とする登録済みのネットワーク顧客との契約下で流通される。

関連する商品およびサービスのタイプに応じて、カタログは月刊または季刊で発行されることができる。カタログが新しい発行物に置換されるまで全ての品目価格は固定されている。広範囲の商品およびサービスをネットワークに提供する20乃至30の商品販売業者に対しては、各販売業者はネットワークを通して生成される特別のカタログを具備することができる。

各カタログはバーコードを付されているそれぞれの商品を有する。ネットワークは所望により特別なカタログ冊子を出版し、それぞれのネットワーク顧客に定期的に郵送する。これは注文にバーコード品目を単に付加することによって任意の顧客がいつでも新しいまたは異なったカタログを注文することを可能にする。全ての顧客がそれぞれの利用可能なカタログを有し使用する可能性は少ない。

小売りベースのEAN13符号を使用して、各カタログ品目はバーコード化されている。これは13デジットのコードであり、ここで最初の2デジットは国別コードであり、次の5デジットはEAN豪州Pty Ltdまたはそれに類似するものに割当てられた特有のメーカー番号を表し、次の5デジットは商品番号で

あり、最後のデジットはチェックデジットである。

#### システム構造

買物ネットワークシステムの主要な構成要素を以下に示す。

- －買物ネットワーク会社
- －顧客の家および会社におけるメッセージ装置
- －通信処理設備
- －秘密保護された、本体ベースのネットワークホストシステム
- －Telstra 等のホストへのデータリンク
- －ホストからクレジットカードデータベースへのデータリンク
- －ホストから商品販売業者へのデータリンク
- －商品販売業者
- －国家的な流通センター

#### 買物ネットワーク会社

会社は複数の運営グループに組織され、財務および経営、販売およびマーケティング、カタログ出版、運営、顧客サービス、情報技術を含んでいる。会社は自

己の事務所に位置している。顧客サービススタッフは顧客からの入来する呼びおよび顧客へのサービス呼びを管理するためPCのネットワークにより支持されている。このPCネットワークはデータ入力、問い合わせ、報告等を可能にするためにホスト端末のエミュレーションソフトウェアを介してネットワークホストシステムへ連結されている。

会社は各首都で、通信、本体コンピュータ処理および支持、カタログ印刷、カタログ流通、商品販売業者、国家的な問屋、流通中央機構、地域配送配置を含んでいる複数のサービス提供者からのサービス範囲の設備を適切に処理する。

買物ネットワークを連結するため、商品販売業者は正式のサービス契約を結ばなければならない。ネットワークサービス料金は、全ての商品販売業者に起因する一般的なネットワーク全般の部分的復旧を可能にするために設けられる。

#### 顧客の家庭および会社におけるメッセージ装置

全てのメッセージ装置は制御全体を行うネットワークにより所有される。メ



メッセージ装置11はレンタル契約により家庭のまたは会社の顧客に供給される。契約は所有権、メッセージ装置の使用および動作、アクセス手配、レンタル期間および条件等について設定される。

あらゆる人は単に申込み書を完成し、任意のネットワークまたはネットワークサービス提供者へ提出することによって登録されたネットワーク顧客になる。全ての登録済みのネットワーク顧客は、指定された住所へ郵送される形で、ネットワーク契約期間と条件の説明を別々に受ける。

#### 通信処理

公共サービス電話ネットワーク提供者は使用される設備に対する自動請求書発送により支持される正式なサービス契約下で、電話呼び処理サービスを提供することができる。このような提供者が所定の期間中の予測された通信量の予測に基づいて、非常に混雑された高い呼び率を協議して処理する可能性がある。

地域に設置されたメッセージ装置11の任意のグループに対して、注文のためにプログラムされたネットワーク電話番号はTelstra “13” 番号等の専用の一連の電話番号である。これは局地的な電子交換装置を介してその地域から全ての自動的な注文を伝送し、電子電話交換ネットワークの任意の部分に潜在的な過負荷

状態を課さずに、Telstra が非常に多量の到来する注文を同時に処理することを可能にする。以下概説するように、これらの呼びはデータリンクを経てネットワークホストへ自動的に伝送される。

多数のグループ“13”サービスがネットワークによって国家的に使用されるならば、Telstra は全てのこのようなサービスに対して適切な年間サービス料金を協議するように処理される可能性があり、これは大きな潜在的な価格節約を表している。

#### ネットワークホストシステム

ネットワークの潜在的な大きさと日常の注文量を考慮すると、ネットワークホストは大型コンピュータシステムである。全ての注文処理サービスは、システム支持設備、システム利用度、災害復旧計画、アプリケーション開発、変更および性能の査定、および最高の品質と信頼性と完全性の連続的な計算サービス設備を容

易にするシステムレベルにおける全ての関連する活動をカバーしている設備管理契約によってネットワークに請求される。

クレジットカードベースの取扱いは家庭および会社の買物の共通の特徴であるので、ネットワークホストシステムは秘密保護設備中に位置され、秘密保護通信サービスへのアクセスを有する。ネットワークホストシステムは以下のようなネットワークの全ての機能を行う幾つかのソフトウェアアプリケーションを実行する。

- ・注文処理アプリケーション

注文処理アプリケーションはネットワークへの機能キーであり、それはこれがそれぞれの顧客からのそれぞれの注文の焦点であるためである。全ての注文が実時間で処理されるならば、アプリケーションはオンライン取扱い処理を行わなければならない。

従って、全ての注文処理機能は商品目録およびその他の一般的な料金計算アプリケーション等の関連するアプリケーションと十分に一体化されている。OLTP方法論は連続的なアプリケーションとシステムの利用度、データベース管理、記憶、システムのバックアップ、災害復旧計画、報告等を確実にするために使用されている。

- ・商品目録アプリケーション

商品目録アプリケーションはネットワークホストに存在し、それによって国家的流通センタに委託されている物品在庫を管理し、計算し、ネットワーク顧客からの入来する自動的な注文に対して自動的に在庫を割当て配送する。アプリケーションはネットワークにより提供される全てのバーコードの付された商品とサービスを識別する正確なデータベースを含んでいる。

各品目は最小の測定単位で識別され、承認された方法を使用してデータベースで価格表示される。商品目録の品目はまた現在のカatalogに一貫した価格である。

- ・会計 (accounting) アプリケーション

包括的な会計アプリケーションは十分な範囲のネットワークの財務動作を支持

する。これらは一般的な台帳、支払い可能な請求書、受領可能な請求書、購入、送り状等を含んでいる。これらの各モジュールは注文処理および商品目録アプリケーションと十分に一体化されている。

・クレジットカード問い合わせアプリケーション

クレジットカードの使用を含む各注文に対しては、注文を予め承認するため、迅速な電子的問い合わせが、遠隔位置のクレジットカードデータベースに対して行われなければならない。これらのデータベースに対するこのようなアクセスのこのような所定の取り扱い量はダイレクトオンライン問い合わせによって得られる。それに続いて設定される方法論および処理では、各問い合わせは問い合わせを有効にするため自動的に取り扱い番号を生成し、監査試験を行う。

・設備管理アプリケーション

ネットワークに対する高価な計算リソースの使用について十分に適切に考慮するために、包括的な設備管理アプリケーションがサービス提供者により使用される。このアプリケーションはネットワークオペレータに請求される全ての取り扱い料金の詳細な証明を与え、マーケティング情報に関する多数の詳細な報告およびその他を提供する。

データリンク、商品販売業者へのホスト

ある商品販売業者は、その商品および現存の流通方法およびシステムのために、ネットワーク顧客からの全ての自動化された商品の注文が中央システムに迅速に、

電子的に伝送されてさらに処理され顧客応答することを必要とする。

この1例はピザの販売業者である。それ故、ピザおよびその他のファーストフードの顧客注文はネットワークシステムによってピザ会社により所有される中央注文処理システムへ直ちに送信される。そこから、注文は自動的に顧客に最も近いピザ支店へ転送され、伝票プリンタで印刷され、注文され配達される。

他の類似の例はデパートのチェーン店、スーパーマーケットのチェーン店、或いはその他多数を含んでいる。

商品販売業者

各販売業者関係は、その関係がサービス契約を通じて与えられる特徴および利益を配布することを確実にするように専用に設けられた会計管理装置により管理されている。成績および期待以上の成績目標および報酬はこれらの関係の特徴であり、市場にサービスを提供し報酬を分配しそれによって強力なサービスを結果として達成するように付加的に商業的に、販売業者を激励する。

#### 国家的な流通センタ

自動的な注文が承認されたとき、クレジットカードであるか料金請求書による支払いであるかにかかわらず、注文処理するためこれはネットワークホストにより受領され処理される。この時点で、ネットワークは受領し、顧客の注文を確認し、ネットワークカタログにおける販売業者の配達方針の説明の時間内で、できる限り速く注文を完了する応答性を有する。

一貫して実効的な顧客応答サービスレベルを生成し維持するために、計略的な設計、開発、測定可能な多販売業者の構成および一体化、多商品の問屋、流通および地域配送運用にかなりの重点が置かれる。それ故、E D I ベースの注文処理を構成し識別することが可能である。

専用のソフトウェアがメッセージ装置11から受信した必要な指令を処理するため各販売業者および／またはテレビジョン局で必要とされる。同様に、専用のハードウェアが特にテレビジョン局の場合、必要とされる。例えば食品販売業者の場合、規格P Cは適切なモデム接続により利用されてもよい。

図10の実施形態を参照すると、ここでは図7乃至9の実施形態で使用するための装置11のブロック回路図が示されている。各識別されたブロック回路要素お

よびその機能は容易に識別されることができる。負荷のA Cインピーダンスに影響せず電流がP S T Nラインから引出されることを許容するためジャイレータが設けられ、これはP S T Nラインへ装置を接続するために必要である。

図11(a)と11(b)の詳細な回路図を参照すると、ここで参照されている国際特許明細書の図5に基づき、本出願では図7乃至9の実施形態と共に使用するように特別に変形された装置11が示されている。図12(a)と12(b)で示されている機能フロー図を参照すると、これは基本的に前述の国際特許明細

書で参照した図とほぼ同じフロー図であるが、ここでは図7乃至9の実施形態と共に使用するために特別に変形されている。

図1、2、3で示されている実施形態の観点を含む概略ブロック形態のさらに別の実施形態を示している図13を参照すると、ここでは指示転送手段が買物ネットワークとして示されている。買物ネットワークは商品およびサービスを提供する1乃至Xの番号が付けられた販売業者に接続されている。販売業者1乃至Xは買物ネットワークと相互接続されているネットワーク流通センタを介して商品またはサービスを提供することができる。ネットワーク流通センタは顧客およびリクエストされた商品またはサービスに関するデータを買物ネットワークから受信し、これらの商品またはサービスを顧客1乃至Xに配送する手配を行う。買物ネットワークはまたデパート店の注文ハブにも接続され、これは地域の店に商品の来店受取りまたは配達 of 注文処理を直接与える。これは例えば種々の場所で商品を貯蔵しているデパートのチェーン店である。買物ネットワークはまたファーストフード会社の注文ハブに接続されており、これは来店および／または配達を行ってもよい。これは複数の地域支店を有するマクドナルド等の会社である。買物ネットワークはまたスーパーマーケットのチェーン店の注文ハブに接続されており、これは来店または配達を行う直接的な注文処理を行う。これはセーフウェイ等のスーパーマーケットのチェーン店であってもよい。

顧客1乃至Xにはここでは図7で示されているタイプのメッセージ装置11がそれぞれ設けられている。各メッセージ装置11は公共サービス電話ネットワークPSTNを経て買物ネットワークと接続することができる。従って、顧客は公共サービス電話ネットワークを経て買物ネットワークに接続され、特定の販売業者1

乃至Xまたはデパート店、ファーストフード会社、スーパーマーケットのチェーン店または類似の販売業者へ情報を中継することができる。クレジットカード購入が必要とされるならば、買物ネットワークは専用のリンクまたは電話ネットワークリンクを経てクレジットカード確認および注文処理部門にダイレクトコールをすることができる。商品および／またはサービスはそれ故、先に提案された方法と同一方法で注文されることができる。この実施形態は本質的に広範囲の商品

および／またはサービスカテゴリーの特定の販売業者に対して情報の提供者として作用する買物ネットワークを有する。

先に参照した国際特許明細書の図5を特に参照するメッセージ装置11の実施形態はここでの実施形態と共に使用することを提案されているが、ここで提案し図6に関して示した実施形態の特別な使用法に適合するように、この実施形態に変形が必要とされることを認識すべきである。図10、11(a)、11(b)、12(a)、12(b)は図7の実施形態とともに使用する前述の国際特許明細書の図9の実施形態に対する変形を示している。それ故、類似の変形がここでの図6の実施形態に対して行われることができる。

これらの変形は電子回路設計およびソフトウェア技術における適切なアドレスにより本発明的な技術なしに容易に行われることができる。各それぞれの実施形態についてここで説明したように機能上の必要性を読取することにより、ここで参照した国際特許明細書の図5の実施形態は、本出願の図10、11(a)、11(b)、12(a)、12(b)による1実施形態に例示されるように、当業者により容易に変形されることができる。

この発明に変形が行われることができることはテレビジョンマーケティングシステムの当業者に明白である。例えば、本発明はテレビジョン放送装置に限定されず、無線放送装置にも容易に適用されることができる。

これらおよび他の変形が本発明の技術的範囲から逸脱せずに行われ、その特性は前述の説明から確定されるであろう。

【図1】

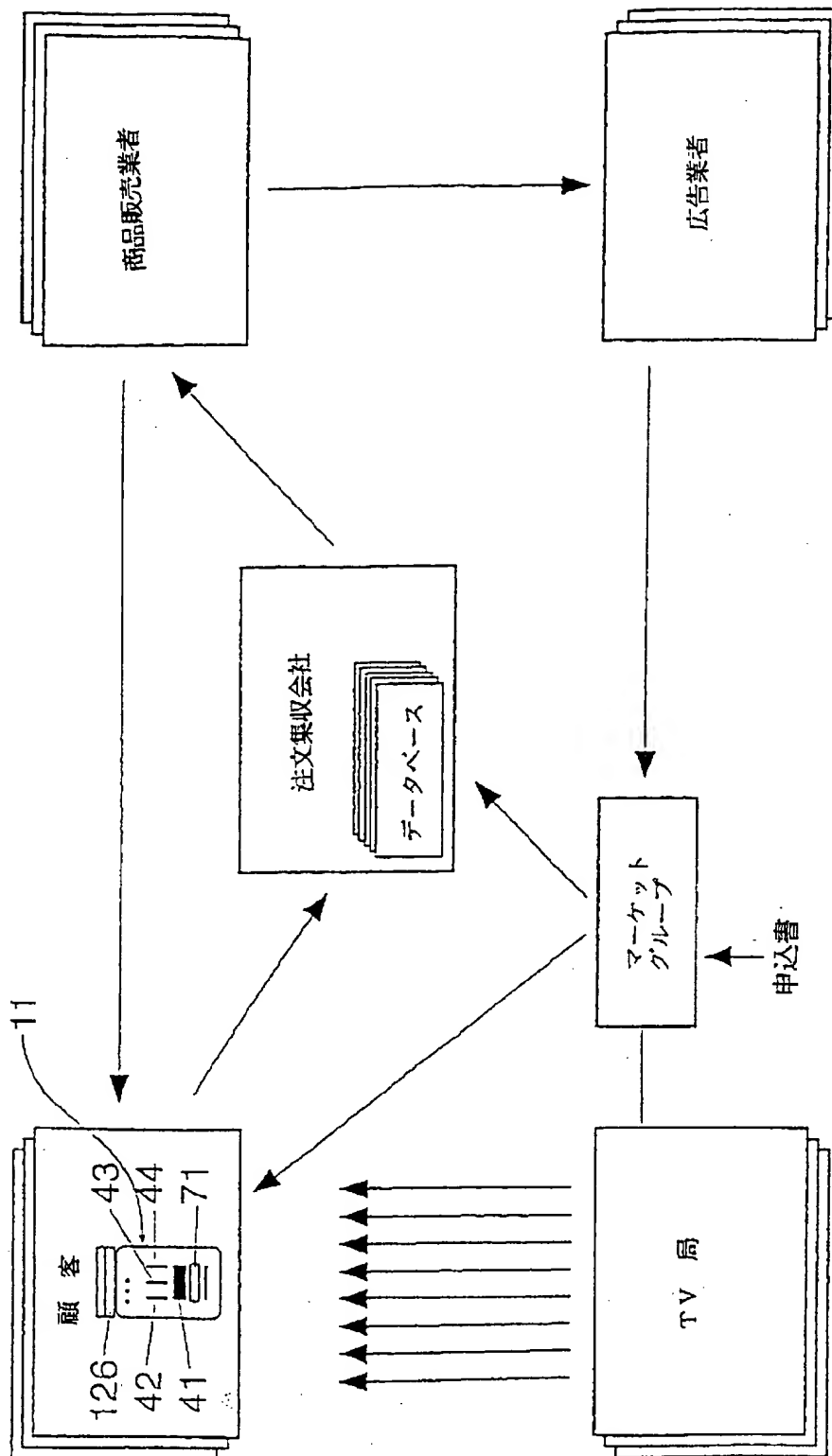


Fig. 1

【図2】

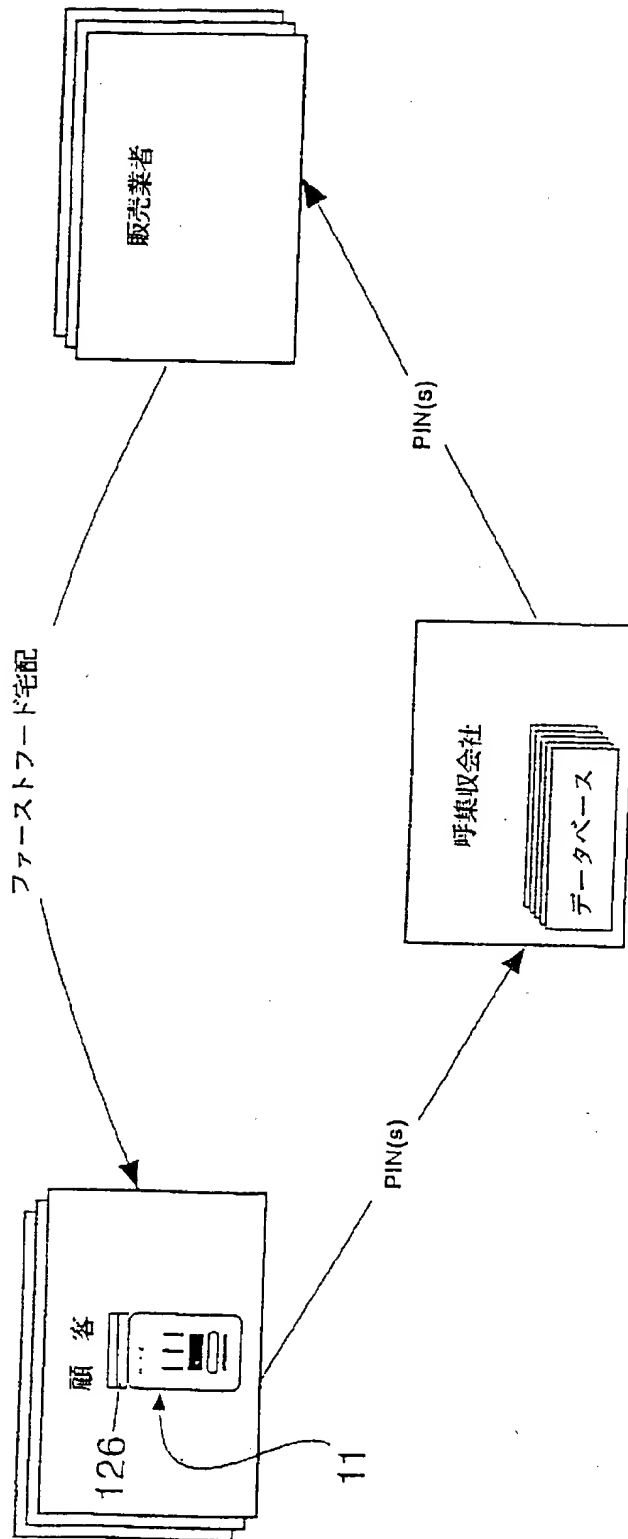


Fig. 2



【図3】

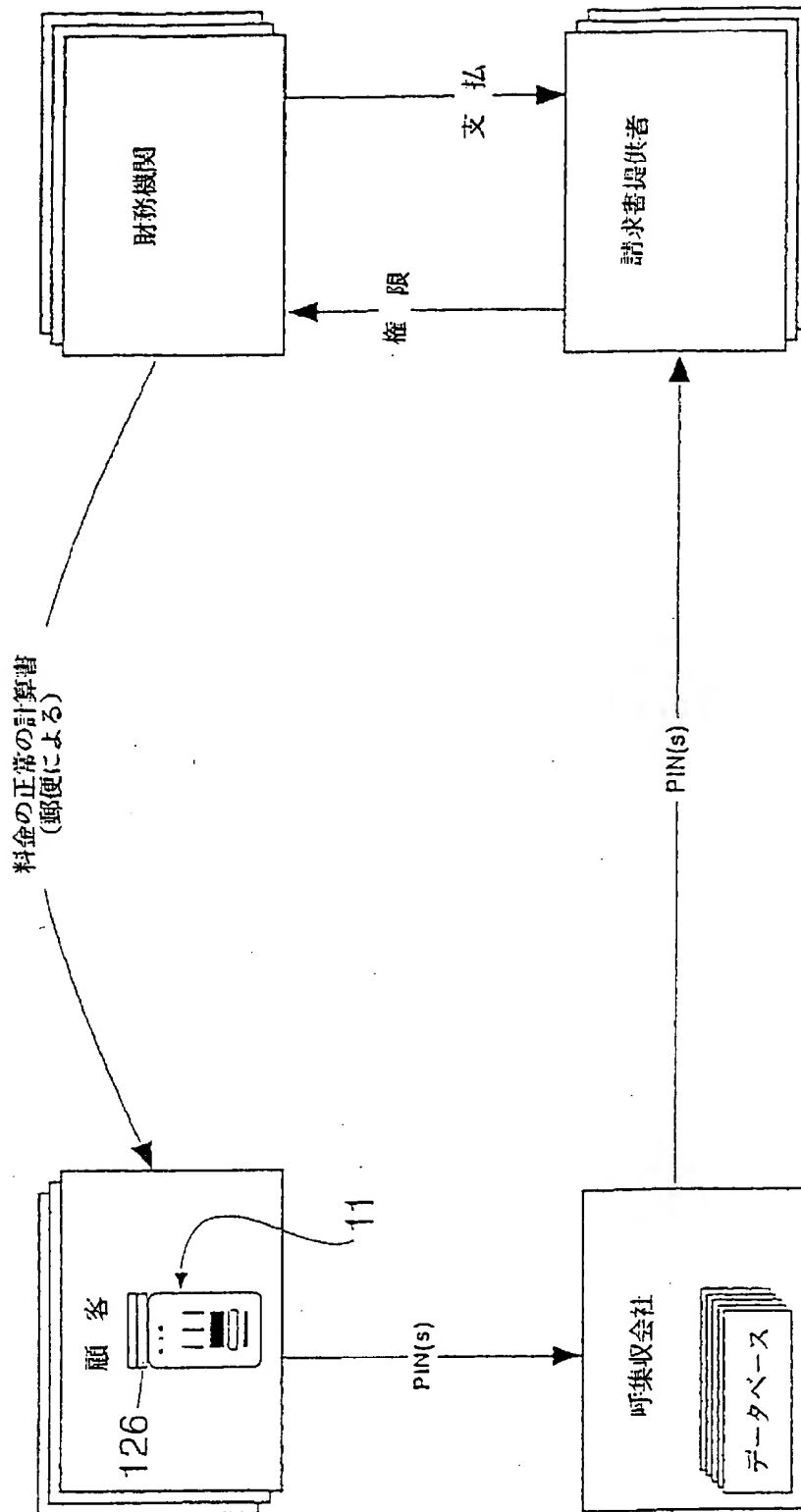


Fig. 3

【図4】

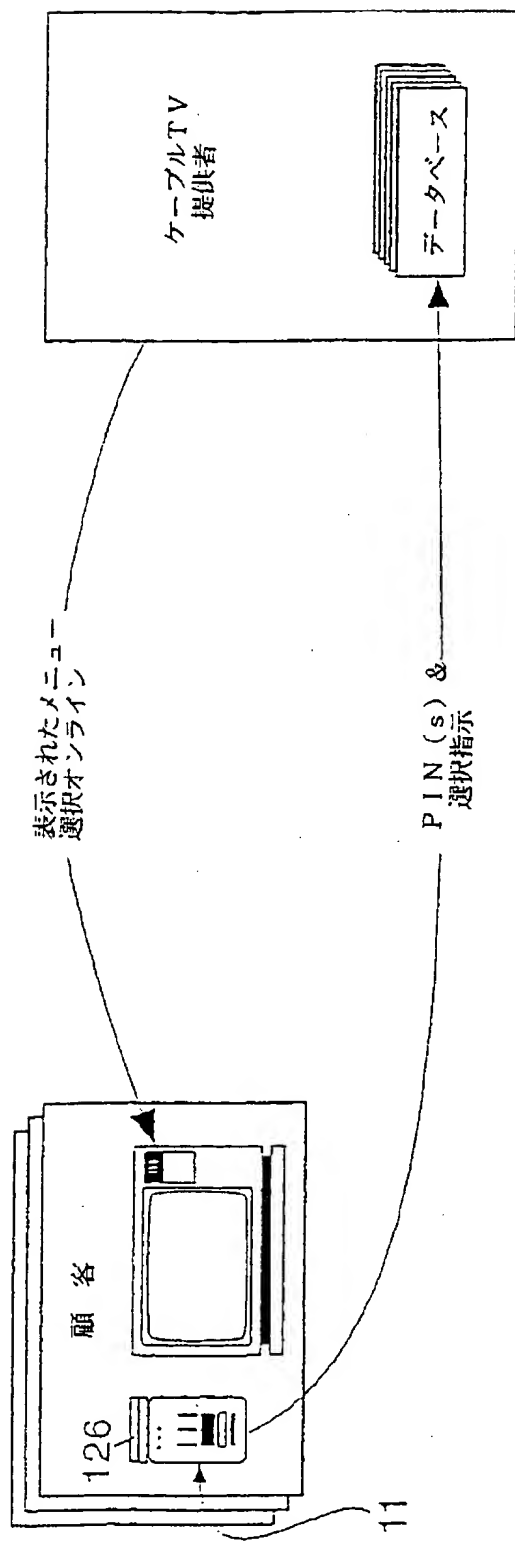


Fig. 4

【図 5】

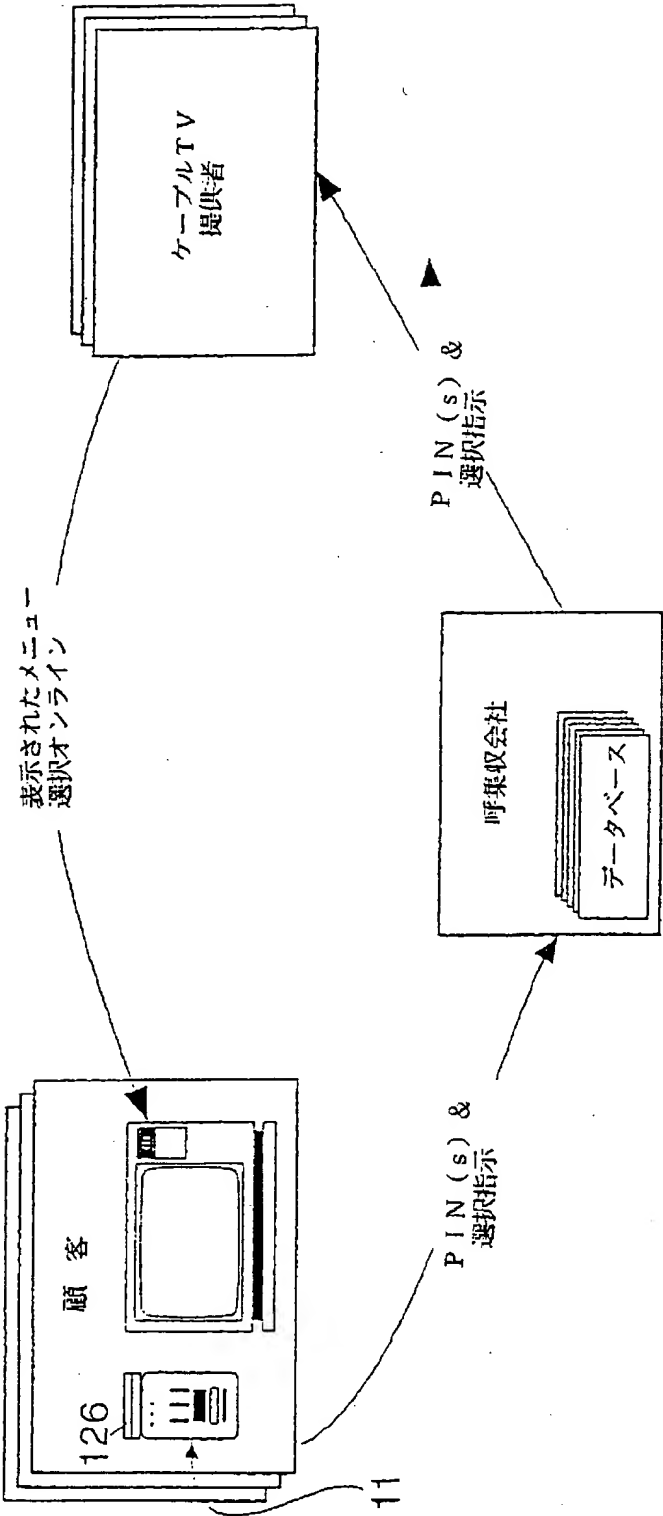


Fig. 5

【図6】

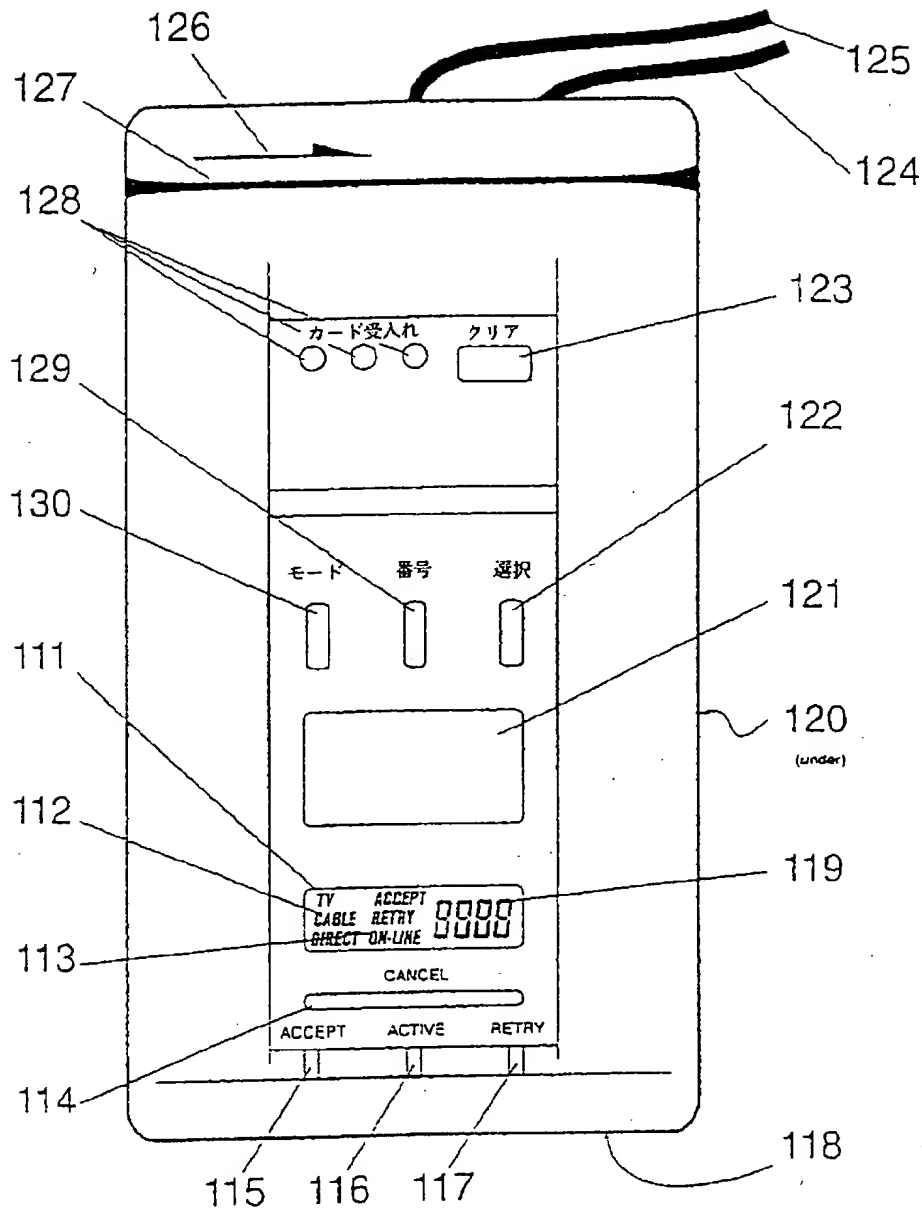


Fig. 6

【図7】

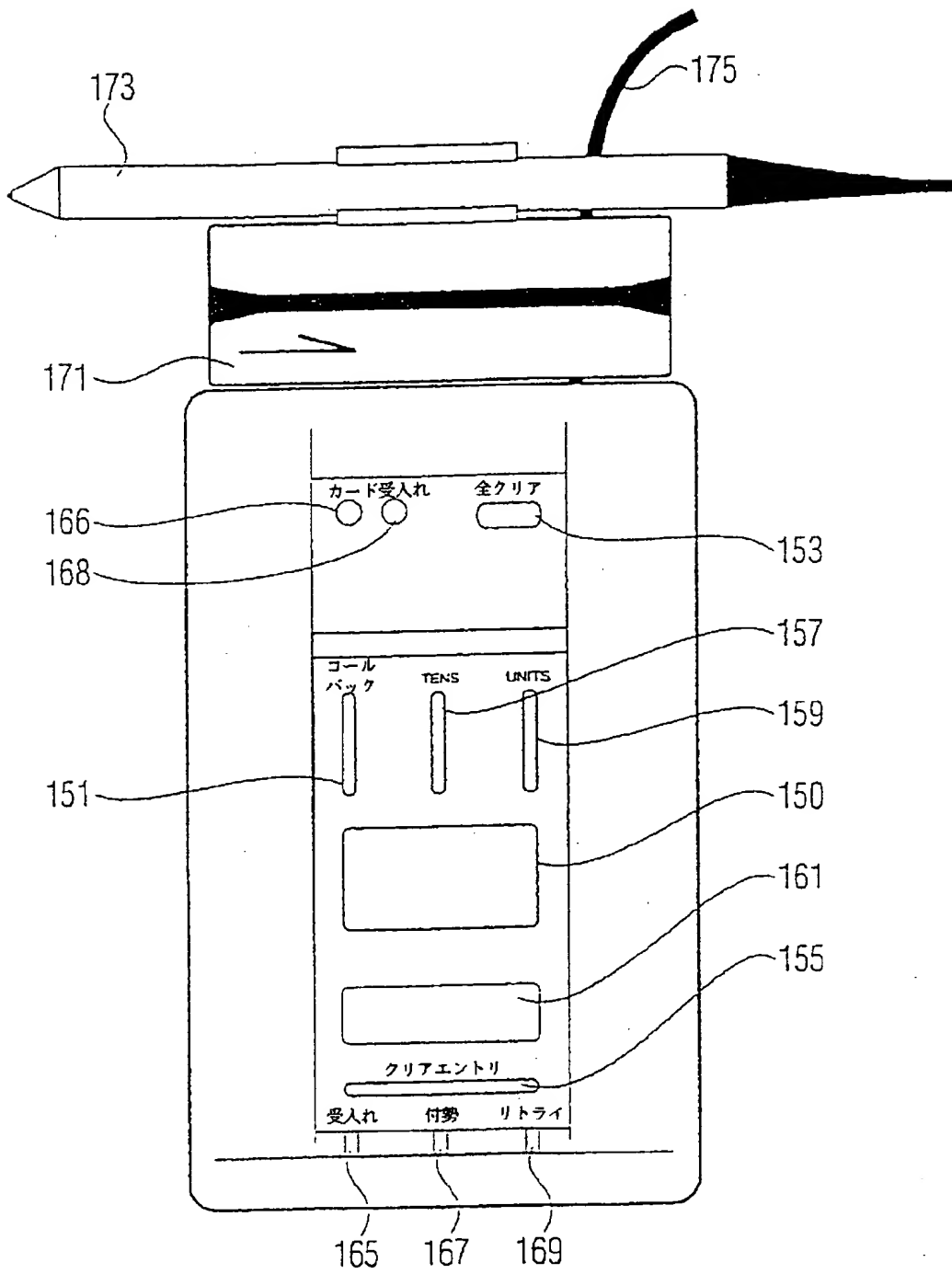


Fig. 7

【図8】



Fig. 8

【図9】

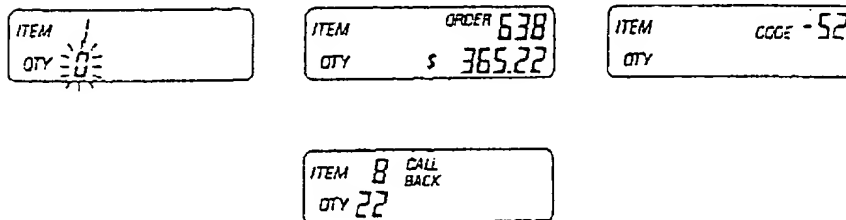


Fig. 9

【図10】

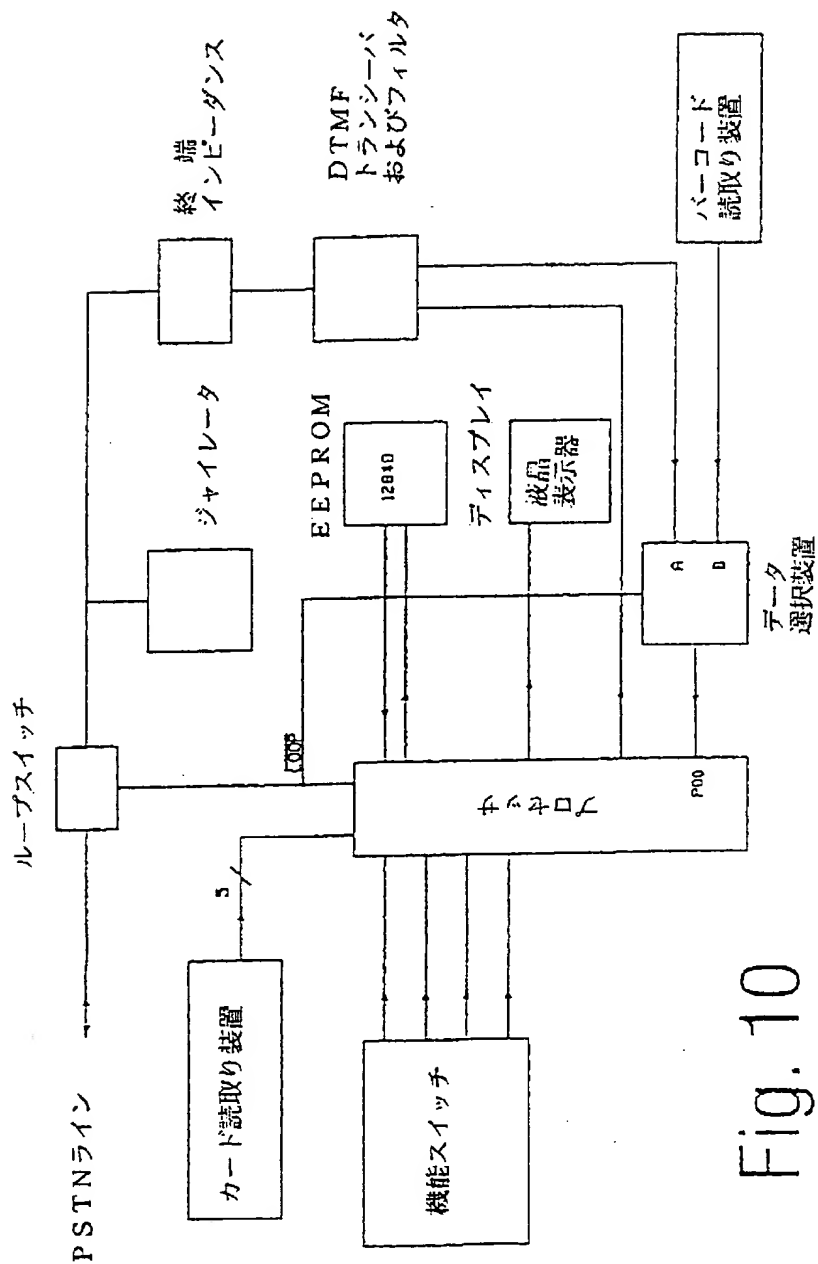


Fig. 10

遠隔秘密  
保護入力

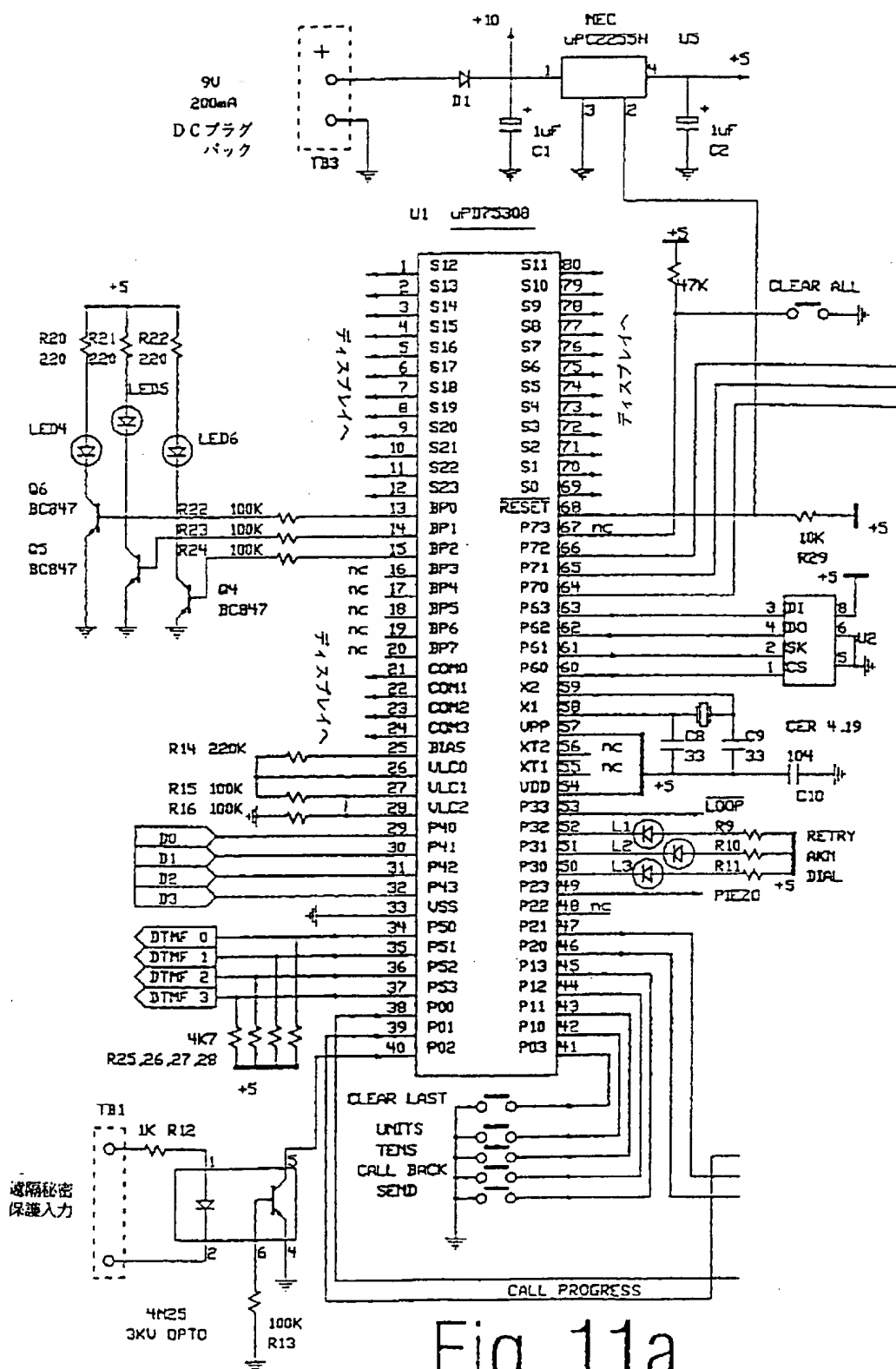


Fig. 11a



【図11】

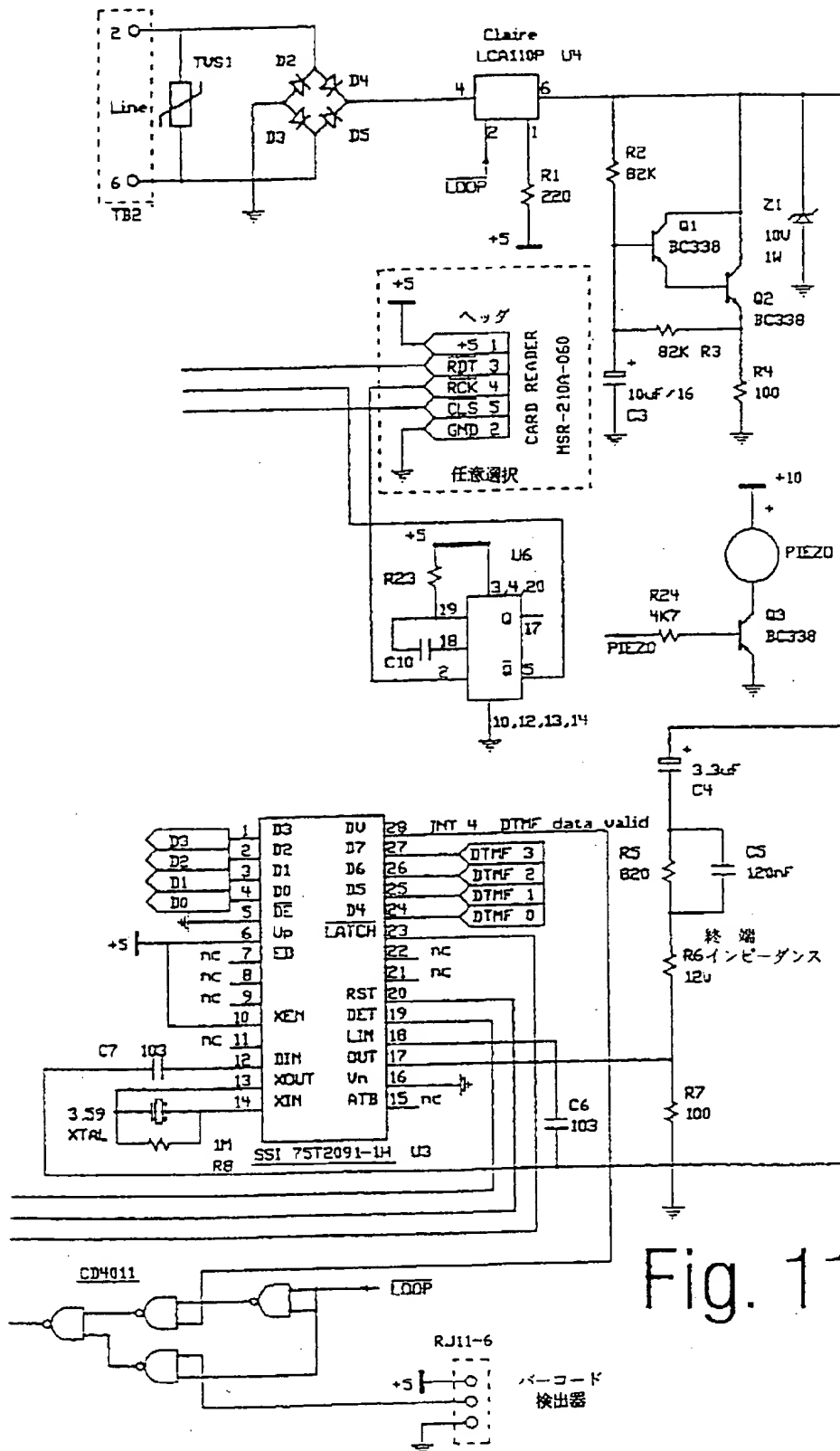
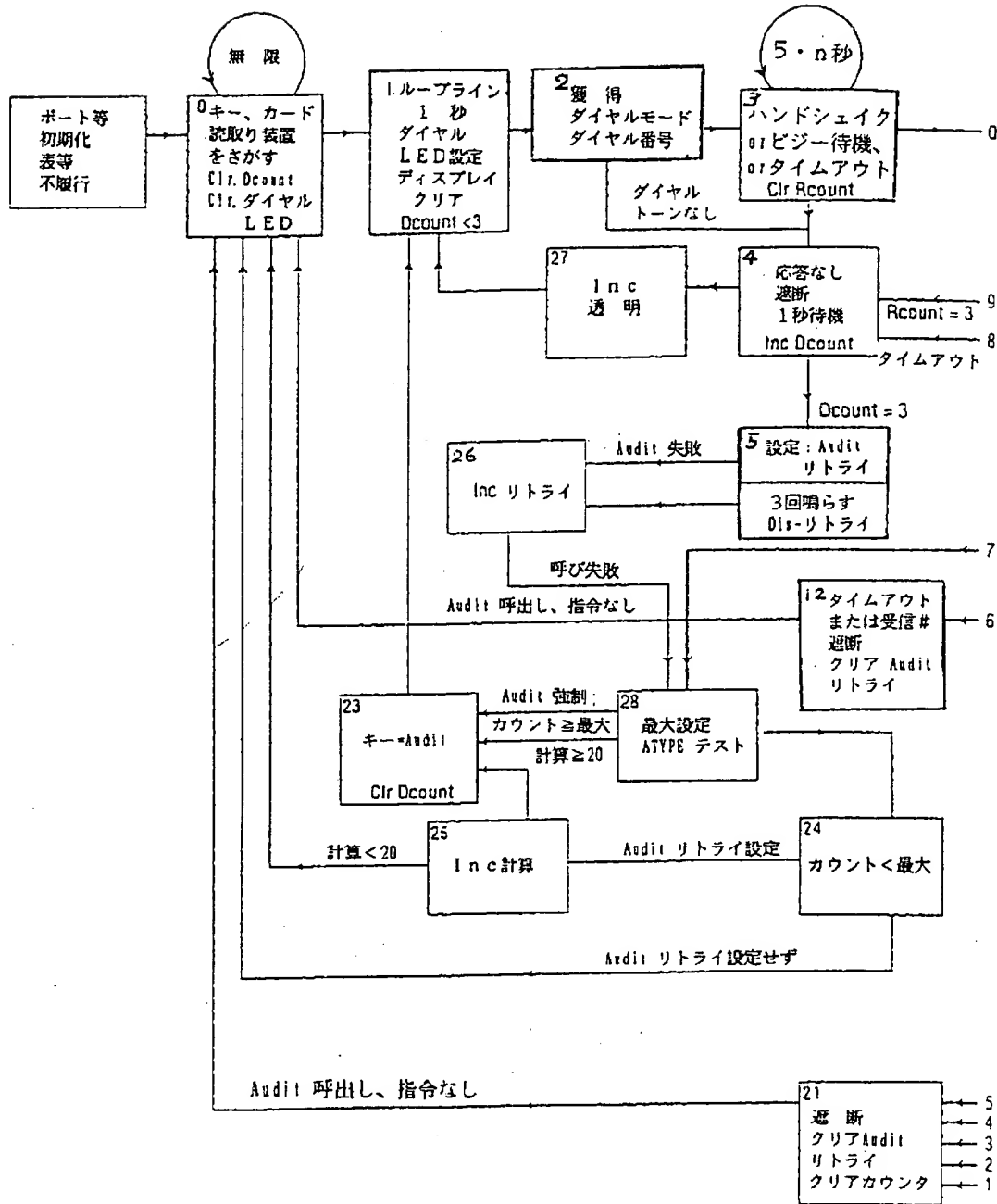


Fig. 11b

【図12】



【図12】

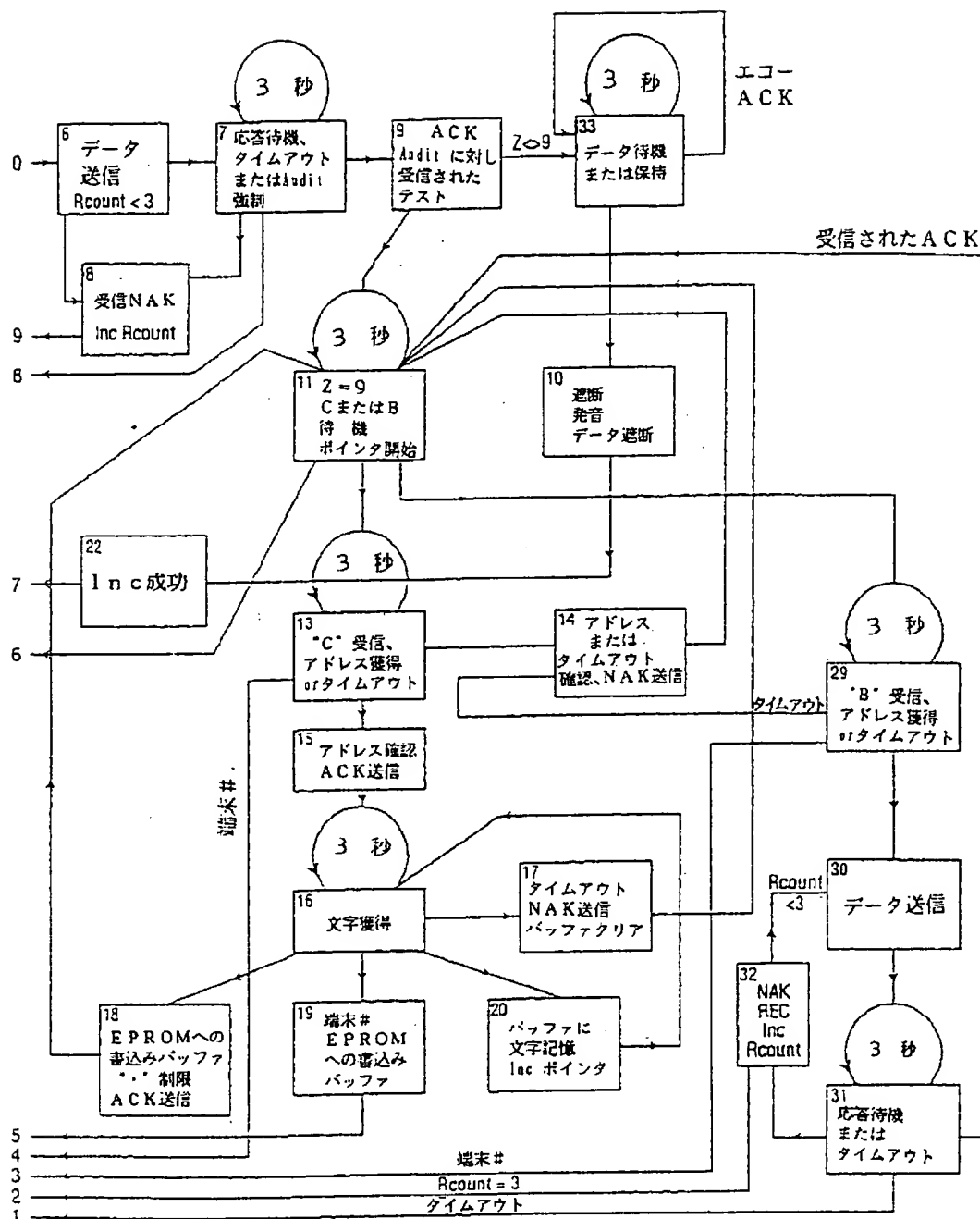


Fig. 12b

【図13】

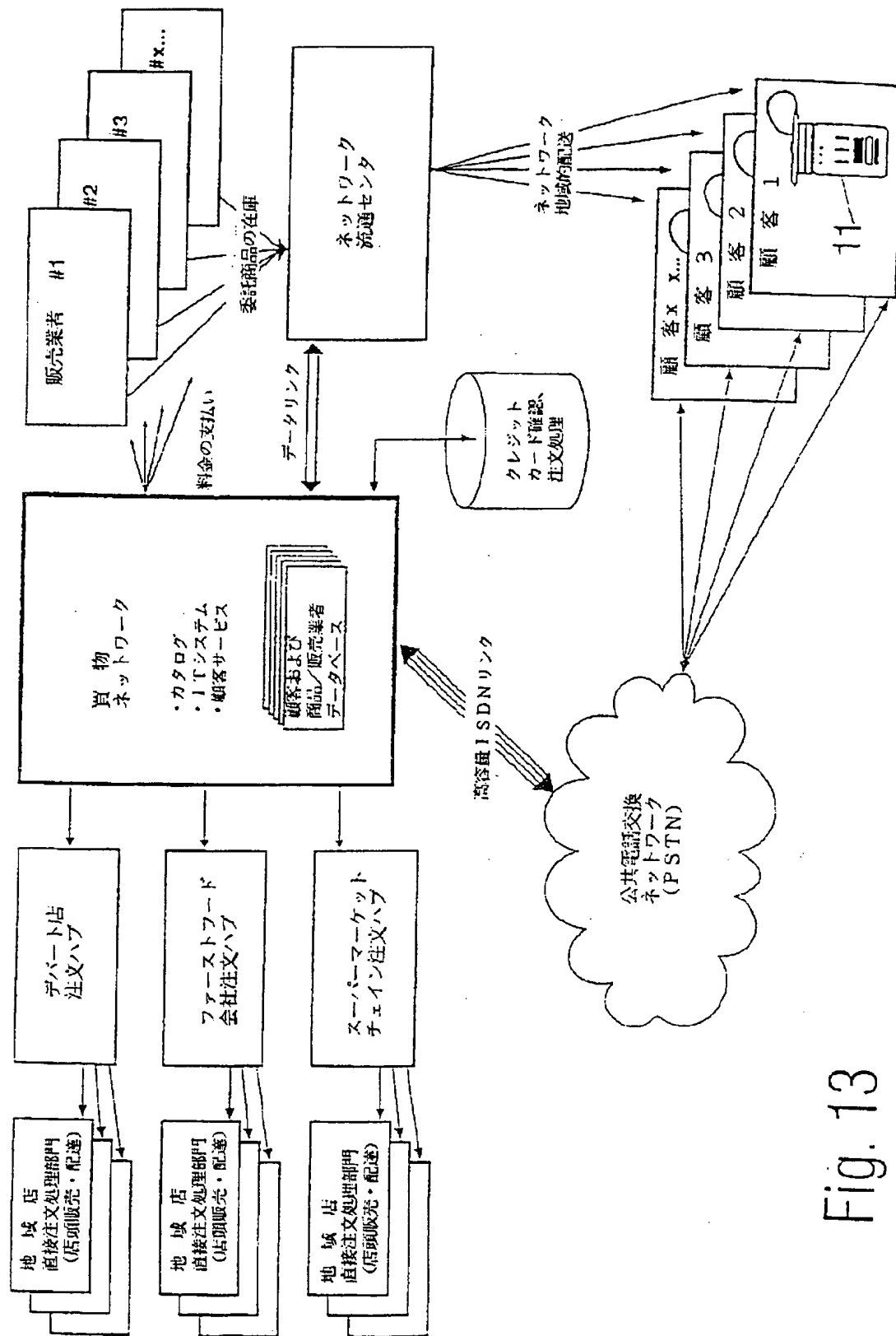


Fig. 13

【手続補正書】特許法第184条の8第1項

【提出日】1996年11月15日

【補正内容】

請求の範囲

(1) 顧客により商品またはサービスを注文するシステムにおいて、

加入している各顧客は電話ネットワークによって指示を送信するメッセージ装置を与えられ、前記メッセージ装置は、顧客により付勢されるとき少なくとも1つの特定された電話番号を自動的にダイヤルし、特定の電話番号が回答されたとき顧客識別コードと、購入される商品またはサービスの識別コードを電話ネットワークによって前記メッセージ装置に接続されている指示転送手段へ送信することができ、

前記指示転送手段は顧客識別データと、購入される商品またはサービスの識別データの受信に応答して、それらを1以上の適切な提供者へ転送するように構成されており、

前記商品またはサービスは1以上の提供者により前記顧客へ提供されることができ、前記各メッセージ装置は、

前記顧客識別コードを記憶するメモリ手段と、

少なくとも前記1つの特定された電話番号を自動的にダイヤルする通信装置と

、  
個人が前記通信装置を付勢することができるメッセージ開始手段と、

前記顧客識別コードと、購入される商品またはサービスの識別コードの前記指示転送手段による受信を確認するための確認手段と、

前記メモリ手段、前記通信手段、前記メッセージ開始手段、前記確認手段と相互接続されている処理手段とを具備しており、それによってシステムの使用を必要とする顧客は前記メッセージ開始手段を付勢することができ、前記メッセージ装置は自動的に前記通信装置を付勢し、前記通信装置は前記少なくとも1つの特定された電話番号を呼び、前記メモリ手段から前記顧客識別コードを中継し、購入される前記商品またはサービスの識別コードの受信後、前記確認手段を付勢するために前記指示転送手段から与えられた承認信号を処理し、それに続いて呼び

を終了し、これらの全ては前記顧客による介入を必要としない注文システム。

(2) 前記メッセージ装置はそこに挿入して掃引されたカードから情報データを読取るための掃引カード読取り装置を含んでおり、ここで前記情報データはメモリ手段に記憶され、前記指示転送手段に伝送され、それによって前記顧客による

購入が有効である複数の可能な商品またはサービスの1つを特定する請求項1記載のシステム。

(3) 不正使用禁止カードが前記掃引カード読取り装置を通して掃引されることを必要とされ、そこからのデータは前記メモリに記憶され、前記顧客による非不正使用を通知するために前記指示転送手段へ送信される請求項2記載のシステム。

(4) 前記メモリ手段は、注文されたそれぞれの商品またはサービスを識別する多数の掃引カードからのデータを記憶し、それぞれの前記識別転送手段へのデータを送信するように構成され、それによって多数の商品またはサービスは前記顧客によって前記指示転送手段へ1度呼びを行うことにより注文されることができ、請求項2または3記載のシステム。

(5) 前記メッセージ装置はバーコードの情報データを読み取るためのバーコード読取り装置を含んでおり、前記情報データはメモリ手段に記憶され、前記指示転送手段に送信され、前記顧客識別コードは前記顧客による購入が有効である複数のうち1つの可能な商品またはサービスを特定する請求項1記載のシステム。

(6) 前記指示転送手段は前記顧客識別コードを処理するためのコンピュータと、前記コンピュータにより前記顧客識別コードに整合されることができる顧客の詳細を含んでいるデータベースを具備しており、それによって前記特定化された提供者に詳細を提供する請求項1記載のシステム。

(7) 前記指示転送手段は多数の同時的な入来呼びを処理するための集中量処理装置に接続されている請求項1記載のシステム。

(8) 前記システムは料金支払のためのものであり、ここで掃引カードは支払われる異なった瞬時量のデータを提供するために設けられ、前記提供者は請求書提供者である請求項4記載のシステム。

## 【国際調査報告】

## INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International Application No.  
PCT/AU 96/00058

| <b>A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER</b>  |  |  |
|---|--|--|
| Int Cl <sup>0</sup> : HO4N 7/173, HO4H 1/00   |  |  |
| According to International Patent Classification (IPC) or to both national classification and IPC   |  |  |
| <b>B. FIELDS SEARCHED</b>   |  |  |
| Minimum documentation searched (classification system followed by classification symbols)<br>IPC: HO4N 7/173, HO1H 1/00   |  |  |
| Documentation searched other than minimum documentation to the extent that such documents are included in the fields searched<br>AU: IPC as above   |  |  |
| Electronic data base consulted during the international search (name of data base and, where practicable, search terms used)<br>WPAT: INTERACTIVE, MENU, CHOICE, OPTION<br>JAPIO: INTERACTIVE, MENU, CHOICE, OPTION   |  |  |
| <b>C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT</b>   |  |  |
| Category*   | Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages   | Relevant to claim No.  |
| X   | EP 0620688A (NEWS DATACOM LTD) 19 October 1994<br>Column 3 lines 6 - 16, column 3 line 51-<br>Column 4 line 8, column 5 lines 14 - 26,<br>Column 10 line 28 - column 11 line 41,<br>Column 20 line 41 - column 25 line 5,<br>Column 31 line 38 - column 33 line 23 | 1 - 23   |
| A   | US 5119188A (McCALLEY et al.) 2 June 1992<br>Column 1 lines 10-27, column 4 line 58-<br>Column 5 line 12   | 1, 10-12<br>21, 22   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Further documents are listed in the continuation of Box C <input checked="" type="checkbox"/> See patent family annex   |  |  |
| * Special categories of cited documents:<br>"A" document defining the general state of the art which is not considered to be of particular relevance<br>"E" earlier document but published on or after the international filing date<br>"L" document which may throw doubts on priority claim(s) or which is cited to establish the publication date of another citation or other special reason (as specified)<br>"O" document referring to an oral disclosure, use, exhibition or other means<br>"P" document published prior to the international filing date but later than the priority date claimed<br>"T" later document published after the international filing date or priority date and not in conflict with the application but cited to understand the principle or theory underlying the invention<br>"X" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered novel or cannot be considered to involve an inventive step when the document is taken alone<br>"Y" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered to involve an inventive step when the document is combined with one or more other such documents, such combination being obvious to a person skilled in the art<br>"Z" document member of the same patent family |  |  |
| Date of the actual completion of the international search<br>19 April 1996  |  | Date of mailing of the international search report<br>29.04.96         |
| Name and mailing address of the ISA/AU<br>AUSTRALIAN INDUSTRIAL PROPERTY ORGANISATION<br>PO BOX 200<br>WODEN ACT 2606<br>AUSTRALIA Facsimile No.: (06) 285 3929   |  | Authorized officer<br><br>P.P GERONDAL<br>Telephone No.: (06) 283 2174 |

## INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International Application No.

PCT/AU 96/00058

| C (Continuation) DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT |  |                         |
|--|--|-------------------------|
| Category*  | Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages   | Relevant to claim No.   |
| A  | US 5276866A (PAOLINI) 4 January 1994<br>Whole Document   | 1, 12, 21               |
| A  | GB 2211689A (TELACTION CORPORATION) 5 July 1989<br>pages 1-8   | 1 - 4, 7, 12,<br>21, 22 |
| A  | EP 0577054A (HUGHES - AVICOM INTERNATIONAL, INC.) 5 January 1994<br>Column 2 line 20-column 3 line 3,<br>Column 6 line 6-column 7 line 12,<br>Column 10 lines 8 - 31 | 1 - 23                  |
| A, P   | Patent Abstracts of Japan<br>JP 7 - 203417A (SONY CORP.) 4 August 1995   | 2 - 4, 21 - 23          |
| A  | WO 90/13088A (SCIENTIFIC - ATLANTA, INC.) 1 November 1990<br>pages 1 - 4   | 1 - 23                  |
| A, P   | WO 95/11569A (CABLE SHARE) 27 April 1995<br>page 13 line 6-page 14 line 17,<br>page 22 line 18-page 23 line 3  | 1, 21 - 23              |
| A, P   | WO 95/15533A (BURKE) 8 June 1995<br>page 3 line 13-page 4 line 9   | 1 - 23                  |
| A, P   | WO 95/20294A (NEMIROFSKY) 27 July 1995<br>page 7 line 3-page 14 line 9   | 9, 14, 15, 20           |



**INTERNATIONAL SEARCH REPORT**

Information on patent family members

International Application No.

PCT/AU 96/00058

This Annex lists the known "A" publication level patent family members relating to the patent documents cited in the above-mentioned international search report. The Australian Patent Office is in no way liable for these particulars which are merely given for the purpose of information.

| Patent Document Cited in Search Report |         |    | Patent Family Member |    |          |             |
|--|---------|----|----------------------|----|----------|-------------|
| WO                                     | 9520294 | AU | 16843/95             |    |          |             |
| WO                                     | 9515533 | AU | 13338/95             |    |          |             |
| WO                                     | 9511569 | AU | 78515/94             |    |          |             |
| EP                                     | 577054  | JP | 6282377              | US | 5311302  |             |
| US                                     | 5119188 | CA | 2001263              |    |          |             |
| US                                     | 5276866 | CA | 1331653              |    |          |             |
| EP                                     | 620688  | AU | 59406/94             | CA | 2120889  | IL 105432   |
|  |         | JP | 7059073              |    |          |             |
| WO                                     | 9013088 | US | 5077607              | AU | 54417/90 | CA 2014791  |
|  |         | CN | 1047598              | AU | 49417/90 | CA 2005804  |
|  |         | CN | 1047428              | GB | 2244891  | US 4987486  |
|  |         | WO | 9007847              | US | 4991011  | US 4994908  |
|  |         | US | 5001554              | US | 5053883  | US 5077607  |
|  |         | US | 5355480              | AU | 55507/90 | CA 2014796  |
|  |         | CN | 1047599              | WO | 9013204  | AU 55651/90 |
|  |         | CA | 2014795              | CN | 1047950  | WO 9013100  |
|  |         | AU | 55409/90             | CA | 2014794  | CN 1047597  |
|  |         | WO | 9013207              | AU | 55246/90 | CA 2014792  |
|  |         | CN | 1047601              | WO | 9013194  | AU 55570/90 |
|  |         | CA | 2014797              | CN | 1047949  | WO 9013086  |
| END OF ANNEX                           |         |    |                      |    |          |             |

フロントページの続き

|                          |      |            |     |
|--------------------------|------|------------|-----|
| (51)Int.Cl. <sup>6</sup> | 識別記号 | FI         |     |
| H04M 3/00                |      | G06F 15/21 | 330 |

(31)優先権主張番号 PN 6808

(32)優先日 1995年11月27日

(33)優先権主張国 オーストラリア (AU)

(81)指定国 EP(AT, BE, CH, DE, DK, ES, FR, GB, GR, IE, IT, LU, MC, NL, PT, SE), OA(BF, BJ, CF, CG, CI, CM, GA, GN, ML, MR, NE, SN, TD, TG), AP(KE, LS, MW, SD, SZ, UG), UA(AZ, BY, KG, KZ, RU, TJ, TM), AL, AM, AT, AU, AZ, BB, BG, BR, BY, CA, CH, CN, CZ, DE, DK, EE, ES, FI, GB, GE, HU, IS, JP, KE, KG, KP, KR, KZ, LK, LR, LS, LT, LU, LV, MD, MG, MK, MN, MW, MX, NO, NZ, PL, PT, RO, RU, SD, SE, SG, SI, SK, TJ, TM, TR, TT, UA, UG, US, UZ, VN